



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“PROGRAMA DE LIDERAZGO TRANSACCIONAL PARA MEJORAR
EL DESEMPEÑO LABORAL EN ELECTROTIENDAS DEL PERU S.A.C,
CHICLAYO - 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

PEREZ RUGEL YESENIA MELINA

ASESORA:

MGR. VASQUEZ HUATAY KELLY CRISTINA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

CHICLAYO-PERÚ

2018

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a el hoy estoy cumpliendo con uno de mis sueños trazados, a su vez agradecerle porque mantiene a mis seres queridos sanos y a mi lado: a mis padres, hermanos, sobrinos y demás familiares.

A mis padres, que siempre estuvieron a mi lado y confiaron en mí, quienes me apoyaron en todo momento tanto moral y económicamente, como también agradecerles por su amor incondicional y consejos para seguir adelante.

A mis abuelos paternos y maternos en especial a mi abuelito que en paz descanse Cecilio Rugel quien me apoyo incondicionalmente para verme ejercer mi carrera, pero por cosas del destino hoy no está conmigo para ver que logre lo que el tanto anhelaba ser una Administradora de exito.

A mis hermanos y sobrinos como demás familiares por transmitir muestras de apoyo para seguir adelante con lo ya planeado, agradecerle por ayudarme a crecer y ser una persona de bien.

A las demás personas que Dios puso en mi camino y me apoyaron para que este proyecto se realice con éxito.

Yesenia Melina

AGRADECIMIENTO

A Dios:

Por todas las bendiciones que me brinda día a día, por tenerme hoy con vida bien por ser quien me guía e ilumina da fortaleza y sabiduría para concluir con éxito mi carrera universitaria, y lograr conseguir todo lo que me he propuesto en mi vida.

A mis Padres:

Juan y Petronila

Por brindarme su amor incondicional, comprensión, consejos, apoyo constante en cada paso que doy y por todos los sacrificios que han realizado durante todo este tiempo, aquellos que me dieron la oportunidad de estudiar y motivaron para seguir adelante para lograr ser una profesional, es por ello que les agradezco y dedico esta meta cumplida.

A mis hermanos:

Por ser quienes me aconsejan y alientan moralmente para cumplir con cada propósito que tengo en mente, logrando que llegue alcanzar mis metas propuestas.

A la Escuela de Administración y a mis docentes por guiarme y brindarme sus conocimientos durante todo el periodo que eh venido estudiando en este centro de estudios, y en especial a la Mg. Magaly Puse y a la Mg. Kelly Huertas quienes con sus conocimientos y su guía en los asesoramientos logre realizar satisfactoriamente mi tesis.

A la empresa Electrotiendas del Perú S.A.C por permitirme realizar el estudio y facilitarme en las aplicaciones de las capacitaciones planteadas durante el desarrollo de esta tesis, pero en mi especial gratitud a la Mg. CPC Eduardo Andrade quién me apoyo como auditor para la realización de las capacitaciones en la empresa antes mencionada.

YESENIA PEREZ

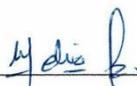
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo **YESENIA MELINA PEREZ RUGEL** con DNI N° **75363797**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, Julio del 2018



YESENIA MELINA PEREZ RUGEL

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: “PROGRAMA DE LIDERAZGO TRANSACCIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN ELECTROTIENDAS DEL PERU S.A.C, CHICLAYO - 2018”, esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

La presente investigación está organizada en capítulos, donde los resultados de la investigación condujeron a determinar la influencia que tiene el liderazgo transaccional para mejorar el desempeño en los colaboradores de electrotiendas del Perú, Chiclayo - 2018.

Señores del Jurado Calificador, espero sus valiosas sugerencias del presente trabajo para así poder enriquecer aún más esta investigación, logrando así que esta sirva de apoyo para otras empresas.

La Autora

ÍNDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURA	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Trabajos Previos.....	15
1.3. Teorías Relacionas al Tema.....	19
1.3.1. ¿Qué es un Programa?.....	19
1.3.1.1. Aspectos que contiene un programa de capacitación.....	19
1.3.2. Teorías Tradicionales del Liderazgo	19
1.3.2.1. Teorías de los rasgos.....	19
1.3.2.2. Teorías Conductuales.....	20
1.3.3. Definición De Liderazgo	21
1.3.3.1. Enfoques Contemporáneo de Liderazgo	21
1.3.3.1.1. Liderazgo Carismático.....	21
1.3.3.1.2. Liderazgo Transformacional.....	22
1.3.3.1.3. Liderazgo Transaccional	22
1.3.4. Dimensiones	22
1.3.5. Teoría sobre el Desempeño Laboral	24
1.3.5.1. Teoría de la Fijación de Metas	24
1.3.6. Desempeño Laboral.....	24
1.3.6.1. Dimensiones	24
1.3.6.2. ¿Qué se Evalúa?	26
1.3.6.3. Métodos De Evaluación De Desempeño Laboral.....	27
1.3.6.4. Sugerencias para mejorar las evaluaciones de Desempeño	28

1.4.	Formulación al problema	30
1.5.	Justificación al estudio	30
1.6.	Hipótesis	32
1.7.	Objetivos	32
1.7.1.	Objetivo General	32
1.7.2.	Objetivo Específicos	32
II.	MÉTODO	33
2.1.	Diseño de Investigación	33
2.2.	Variables, Operacionalización	34
	Liderazgo Transaccional	34
	Desempeño Laboral	34
	Operacionalización de Variables	35
2.3.	Población y Muestra	36
2.4.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	36
2.5.	Método de análisis de datos	37
2.6.	Aspectos Éticos	37
III.	RESULTADOS	38
3.1.	Análisis descriptivos del resultado del cuestionario para evaluar el desempeño labora a los trabajadores de Electrotiendas del Peru s.a.c del Pre- test.....	38
3.2.	Análisis descriptivos del resultado del cuestionario para evaluar el desempeño labora a los trabajadores de Electrotiendas del Peru s.a.c del Post- test.	44
3.3.	Análisis de comparación de los resultados obtenidos entre la Pre Test y Pos Test aplicada en los colaboradores de electrotiendas del Perú S.A.C, Chiclayo -2018.	49
3.4.	Análisis de comparación de los resultados obtenidos entre la Pre Test y Pos Test para la Contratación de La Hipótesis.	51
IV.	DISCUSIÓN	52
V.	CONCLUSIONES	54
VI.	RECOMENDACIONES	55
VII.	PROPUESTA	56
VIII.	REFERENCIAS	67
	ANEXOS	70
	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	86
	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Los colaboradores de la empresa electrotiendas del Perú S.A.C según el desempeño de tarea.....	38
Tabla 2: Los colaboradores de la empresa electrotiendas del Perú S.A.C según el civismo	40
Tabla 3: Los colaboradores de la empresa Electrotiendas del Perú S.A.C según la productividad.....	42
Tabla 4: Los colaboradores de la empresa Electrotiendas del Perú S.A.C según el desempeño de tarea.....	44
Tabla 5: Los colaboradores de la empresa Electrotiendas del Perú S.A.C según el civismo	46
Tabla 6: Los colaboradores de la empresa Electrotiendas del Perú S.A.C según la productividad.....	48
Tabla 7: Los colaboradores de la empresa Electrotiendas del Perú S.A.C según las dimensiones de desempeño	49
Tabla 8: Prueba de Wilcoxon	51
Tabla 9: Prueba de Wilcoxon	51
Tabla 11: Presupuesto de recurso humano	80
Tabla 12: Presupuesto de recursos materiales	81
Tabla 13: Presupuestos de servicios	82
Tabla 14: Suma de los sub totales presupuestales	82
Tabla 15: Asistencia al taller de capacitación	83
Tabla 16: Satisfacción del taller de capacitación.....	84

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1: Desempeño de tarea	39
Figura 2: Civismo	41
Figura 3: Productividad	42
Figura 4: Desempeño de tarea	45
Figura 5: Civismo	47
Figura 6: Productividad	48
Figura 7: Comparación Pre test y pos test	50
Figura 8: Capacitación.....	84
Figura 9: Entrega de información del taller de capacitación	84
Figura 10: Dinámica grupal de confianza.....	85
Figura 11: Personal de Electrotiendas del Peru S.A.C	85

RESUMEN

Esta investigación está enfocada en evaluar el desempeño laboral de los colaboradores de electrotiendas del Perú S.A.C, Chiclayo – 2018, con el fin de mejorar el desempeño de los mismos, para poder facilitar información sobre esta empresa y lograr precisar que es lo que hace falta, se aplicó una guía de entrevista donde permitió conocer las debilidades de la empresa y así poder promover un tema que sirva de mejora continua en electrotiendas del Perú S.A.C, es por ello que tome en cuenta mi variable independiente de liderazgo transaccional, el cual permite motivar, guiar y recompensar al colaborador por cumplir con las expectativas organizacionales. Para notar cual es el desempeño de los colaboradores se realizó preguntas teniendo en cuenta a la variable dependiente desempeño laboral cuyas dimensiones son: desempeño de tarea, civismo y productividad a través de la técnica llamada encuesta con un cuestionario de 20 preguntas a los 23 colaboradores de mi población objetiva, aquellos miembros que conforman parte de la empresa antes mencionada, es por tal motivo que después de obtener los resultados del cuestionario en la pre test se aplicó cuatro capacitaciones referentes a liderazgo transaccional para el cumplimiento de metas organizacionales, de acuerdo a un cronograma de actividades que se diseñó de una manera clara, entretenida y dinámica para obtener la captación y participación activa de cada colaborador, donde posteriormente a este procedimiento se comparó los resultados obtenidos del cuestionario en el pre test y post test, adjuntando las respuestas de dichas encuestas, teniendo una mejora continua en el desempeño de los clientes internos con la realización de los talleres, esto dicho a la comprobación y corroboración de los resultados obtenidos mediante en los porcentajes de tablas y gráficos estadísticos que me mostraron datos positivos en el desempeño de los trabajadores electrotiendas del Perú S.A.C.

Así mismo esta investigación realizada permite al colaborador cumplir con los objetivos y metas organizacionales de manera eficiente y eficaz; siendo este trabajo un diseño de investigación Pre Experimental y de tipo Aplicativo, la que esta referenciada con antecedentes internacionales, nacionales y local con un problema similar dentro de una organización privada o pública.

PALABRAS CLAVES: liderazgo transaccional, desempeño laboral, metas organizacionales.

ABSTRACT

This research is focused on evaluating the work performance of the employees of electrotiendas del Perú SAC, Chiclayo - 2018, in order to improve their performance, to be able to provide information about this company and to be able to specify what is needed, an interview guide was applied where it allowed to know the weaknesses of the company and thus be able to promote a topic that serves as continuous improvement in electrotiendas of Peru SAC, that is why it takes into account my independent variable of transactional leadership, which allows to motivate, guide and reward the collaborator for meeting organizational expectations. In order to note the performance of the collaborators, questions were asked taking into account the dependent variable work performance whose dimensions are: task performance, citizenship and productivity through the technique called survey with a questionnaire of 20 questions to the 23 employees of my objective population, those members that are part of the aforementioned company, is for this reason that after obtaining the results of the questionnaire in the pretest, four training sessions were applied concerning transactional leadership for the fulfillment of organizational goals, according to a schedule of activities that was designed in a clear, entertaining and dynamic to obtain the recruitment and active participation of each collaborator, where after this procedure was compared the results of the questionnaire in the pre-test and post-test, attaching the answers of those surveys, having a continuous improvement and in the performance of internal customers with the completion of the workshops, this said to the verification and corroboration of the results obtained through the percentages of tables and statistical graphs that showed me positive data on the performance of electrotiendas workers of Peru S.A.C.

Likewise, this research allows the collaborator to meet organizational goals and objectives efficiently and effectively; This work being a Pre-Experimental and Application-type research design, which is referenced with international, national and local background with a similar problem within a private or public organization.

KEYWORDS: transactional leadership, work performance, organizational goals.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Actualmente podemos notar que hoy en día en un mundo cambiante la sociedad y empresas, presidentes, militares, entre otros profesionales están poniendo en práctica una técnica llamada Liderazgo tanto en su vida cotidiana y en el marco laboral esto con el fin de mejorar su desempeño en lo personal, profesional y empresarial, es por ello que los jefes de las empresas en este ciclo XXI toman en mucha consideración el liderazgo ya que este es de instancia primordial para lograr con el objetivo requerido de la empresa teniendo en cuenta cual es la necesidad que se necesita cubrir en la empresa para saber aplicar uno de los tipos de liderazgo que se acoge más a esta.

Parrilla, J & Dinatale, M (2017), indican que en Argentina en una nota periodística realizada el 27 de octubre del 2017, el presidente Barack Obama debe continuar con su liderazgo que viene ejerciendo día a día para reforzarla encontrando una mejora en un nivel regional, nacional e internacional, esto para que haya una conexión a nivel mundial y de tal modo haya un crecimiento económico entre los distintos países.

Gonzales, L (2017), menciona que en el Perú según el diario Gestión del día 8 de mayo del 2017; al liderazgo y a la producción empresarial indicando que en la actualidad muchos líderes aplican liderazgos basados en los logros de cada colaborador, es decir estos jefes dirigen a sus recursos humanos para que alcancen sus objetivos, tomando en cuenta su parte productiva que ellos obtienen que en su estado anímico, por lo tanto el líder debe saber motivar e incentivar a sus colaboradores para que este se sienta involucrado con las metas de la empresa y así acrecentar su desempeño viendo que lo toman en cuenta como una persona y no como alguien que solo tiene que producir.

Kotter, J (2016) en Lima el 16 de Febrero del 2016 en el Comercio explica cómo dejar de ser un jefe para ser un líder, aquí se menciona que el liderazgo implica en saber llegar al colaborador con el propósito de que este cumpla de manera positiva y voluntaria los objetivos planteados por parte del líder mejorando el desempeño de los mismos y de esta manera lograr ser competitivos a través del tiempo.

Maiol,R (2015), en España según País el día 18 de Diciembre del 2015 añade que con liderazgo se puede afrontar los problemas, es decir que esta técnica te permite influenciar, manejar una situación de la mejor forma, crear soluciones que puedan generar beneficios para ambas partes promoviendo el cambio en favor de la visión esperada.

En la empresa Electrotiendas del Perú S.A.C el problema que se pudo notar en esta empresa es que los colaboradores no cumplen con el trabajo de una manera efectiva, por lo que los vendedores de esta tienda no llegan al objetivo requerido por parte de las metas estas establecidas por su administrador, por tanto pude observar como a su vez notar que la comunicación en el personal es poco entendible para el logro de objetivos, lo cual perjudica y genera descoordinación por parte del personal y por tanto un bajo rendimiento en su productividad empresarial, es ahí que con lo anterior mencionado se demuestra y queda comprobado que en Electrotiendas del Perú S.A.C las metas u objetivos planteados en esta entidad ya sea a corto, medio o largo plazo no se cumplen en un 100%, es decir en cuya organización hace falta la demostración de un estilo de liderazgo y definirlo en los colaboradores es por ellos que note la necesidad de implementar el estilo del liderazgo transaccional ya que este se fija en los logros y retribuciones de la empresa y así esté acorde con los lineamientos de la empresa, por tanto de esta manera lograr que los líderes tengan sus expectativas logradas, por tanto yo presentare y entregare las herramientas e información necesaria sobre esta técnica ya que tiene como principal mediador el logro de objetivos mediante recompensas, interacción de jefe a colaboradores involucrando a ambas partes del recurso humano con la motivación y de este modo se promueva y haya un cambio notable en cuanto al propósito de llegar a las metas trazadas cumpliendo con las expectativas de los directivos y de tal formar aportar con la misión, visión que la empresa se proyecta en un determinado tiempo, pues esta herramienta no solo hará que la empresa obtenga mayores ingresos por ventas si no también favorecerá el trabajo en equipo, la motivación, comunicación y el desempeño de cada colaborador frente a su rol y al área que está ejerciendo y entregando su servicio.

1.2. Trabajos Previos

a. nivel internacional

Jiménez (2014), en su trabajo de investigación “relación entre el liderazgo transformacional de los directores y la motivación hacia el trabajo y el desempeño de docentes de una universidad privada” en la universidad católica de Colombia mostro “que los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos CMT, CELID y la evaluación de desempeño de la institución educativa, se concluye que no existe una relación entre el liderazgo transformacional, la motivación hacia el trabajo y el desempeño laboral docente, confirmando los resultados obtenidos por Eres (2011), Murisha (2011), Currall & Marques – Quinteiro(2009)” (P. 63).

Por lo tanto me sirve como referencia para mi investigación ya que implica la falta de similitud entre estas tres variables con los instrumentos mencionados los cuales me ayudan acortar el tiempo para que mi proyecto sea aceptable durante el tiempo de ejecución y así poder medir mis dos variables de una manera más efectiva para el logro de resultados.

Urizar (2014) en su tema "estilos de liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores de restaurante don carlos, cobán alta verapaz." en la Universidad Rafael Landívar _ Guatemala, indica que el liderazgo es primordial dentro de las organizaciones, todas coinciden con esta investigación ya que es importante contar con un líder que transmita seguridad y propicie un ambiente agradable de trabajo para lograr que el colaborador realice un máximo desempeño y desarrolle de una forma eficaz sus competencias (P. 35).

Esta investigación me permite analizar y verificar que mi proyecto es un tema interesante a nivel global, mundial y empresarial por lo tanto me indica que va hacer aceptable al pasar de los años, pues emplear este tema de liderazgo es indispensable hoy en día para cualquier empresario por lo que este implica dar conocimiento efectivo a los seguidores, motivarlos, orientarlos, especificando tareas teniendo una comunicación activa para el logro de las metas y el buen desenvolvimiento de cada colaborar en su entidad.

Gutiérrez (2012) en el trabajo de investigación “liderazgo transformacional y su relación con la resistencia al cambio: el rol moderador de la personalidad neurótica y apertura a la experiencia del seguidor” de la Universidad Pontificia Universidad Javeriana _ Colombia plantea que la estrategia de liderazgo más efectiva resulta ser aquella que se fundamente en el carisma del líder, en la construcción de relaciones de confianza, y en el reto intelectual que dicho líder realice a sus seguidores frente al cambio (P. 27)

Esto me indica que los colaboradores trabajan efectivamente teniendo un buen desempeño en el servicio prestado cuando el gerente o líder les genera confianza, motivación, los inspira a cumplir metas le ayuda avanzar, enseña e indica que acciones tomar para que todos lleguen al mismo fin u objetivo en común logrando que la empresa tenga mayor posicionamiento en el mercado.

b. Nivel Nacional

Esparza (2016) en su tesis denominado “El Estilo de Liderazgo y su efecto en el Desempeño Laboral del área de Contabilidad en la Empresa El Rocio S.A. Año 2016 – Trujillo” en la Universidad Cesar Vallejo, comenta que evaluar el desempeño es con el fin mejorar el recurso humano teniendo un enfoque en alcanzar mejores resultados laborales a través de un estilo de liderazgo que se acomode a la empresa explorada.

Aquella autora me da entender que un investigador debe tener en claro que estilo se acomoda de manera directa con la situación de la empresa quiere decir que debemos encontrar un liderazgo acorde a lo que se presente en la empresa trabajar para que así se pueda evaluar el desempeño y de esta manera encontrar potenciales a mejorar y obtener los resultados esperados por parte del líder y organización.

Ramirez (2016) en su trabajo de investigación titulado “Liderazgo transformacional y desempeño docente en la Escuela de Educación Superior Técnico Profesional de la Policía Nacional del Perú- Lima (EESTP-PNP)” de la Universidad Nacional de educación explica que El Liderazgo Transformacional se relacionará positiva y significativamente con el mejoramiento del Desempeño según la correlación de Spearman (P. 75).

Esto me hace referencia a la relación y lo aceptable que pueda ser mis dos variables investigadas con la correlación de Spearman, por tanto implica que este trabajo puede tener éxito y ser verídico no solo para la empresa que estoy planteando si no servirá como modelo para la toma de decisiones en otras empresas.

Chacon (2016) en el tema “liderazgo transformacional y su relación con la satisfacción laboral” en la Pontificia Universidad Católica del Perú, muestra que la satisfacción laboral en una organización se logra cuando el líder motiva, brinda colaboración y empodera a los empleados a sentirse capaces y fuertes, con esto los empleados se sienten confiados y realizan mejor su trabajo, brindando así su máximo desempeño (McNeese-Smith, 1995), (P. 23).

Esto me indica que al gerente de Sanihold S.A.C debo mostrarle las herramientas para que sepa guiar a cada uno de sus colaboradores, los alinee, guie y oriente en cuanto a resultado, objetivos y metas planteadas con el bien de tener un mejor desempeño en cada uno de ellos mejorando la colaboración en equipo y de esta manera obtener una comunicación activa por cada uno de los miembros del personal de la organización.

c. Nivel Regional

Alvarado, Parodi & Ruiz (2016) en su título de investigación “estilos de liderazgo y compromiso organizacional con mediación de engagement en técnicos de maquinaria pesada” de la Universidad del Pacifico indican que Los estilos de liderazgo transformacional, transaccional y laissez faire correctivo están asociados

positiva y significativamente con el compromiso organizacional de tipo afectivo, normativo y de continuidad (P. 50).

Este enunciado me explica que los tres liderazgos mencionados son basados para mejorar el desempeño laboral de una empresa por lo que se están asociadas de manera primordial en fijación a metas, orientación a resultados, comunicación activa con el propósito de que el colaborador tenga un rendimiento eficaz.

Rivera (2016) en su investigación “liderazgo gerencial y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de castilla – Piura 2015” de la Universidad Nacional de Trujillo demuestra que si hay un buen liderazgo gerencial se lograra un buen desempeño laboral proporcionando al trabajador herramientas necesarias para laborar (P. 83).

Aquella afirmación por el autor me da entender que si el gerente le otorga un buen ambiente y clima laboral al colaborador entregándole las herramientas e instrumentos necesarios para que pueda trabajar aplicando mi técnica de liderazgo el colaborador va a desempeñarse de manera positiva en lo que se le asigne de acuerdo a su área de trabajo.

Castro, (2014) en su investigación de “liderazgo transformacional y aprendizaje organizacional del personal directivo en la universidad nacional del callao, 2013” en la Universidad San Martín de Porres, indica que El modelo estudiado es un instrumento apropiado para la tarea propuesta como la investigación está asociada positivamente con la motivación (P. 145).

Esto me indica que el liderazgo tiene una relación directa con la motivación por ende también lo tendrá con el desempeño por lo que la motivación es un tema relacionado por las dos variables planteadas en este trabajo por tanto esta investigación dará resultados significativos para los estudiantes y empresarios que quieran poner en práctica el liderazgo en lo laboral.

1.3. Teorías Relacionas al Tema

1.3.1. ¿Qué es un Programa?

Guerrero, J (2015) indica que un programa es un plan organizado en donde se plantean contenidos y que a través de estos se enseña a los individuos ciertas actividades para que este adquiera conocimientos, habilidades con el fin de mejorar su desempeño ya sea en el ámbito laboral o personal.

1.3.1.1. Aspectos que contiene un programa de capacitación

Según Guerrero, J (2015), demuestra que un programa de capacitación específica aquellas actividades que se quiere demostrar a un grupo de personas las que se estructuran de la siguiente manera:

- a. Saber cuál es la necesidad que quiero mejorar para tener en cuenta lo que voy a capacitar.
- b. Construir una programación donde se muestre los temas a capacitar, el objetivo que se quiere llegar, la fecha y hora de ejecución los recursos y materiales que se van a emplear.
- c. Aplicar el programa de capacitación.

1.3.2. Teorías Tradicionales del Liderazgo

1.3.2.1. Teorías de los rasgos

Esta teoría se centra en identificar y observar las conductas, rasgos, características que presenta cada líder para que de esta manera los investigadores puedan hallar cuales son las cualidades de los verdaderos líderes a los que no son; aquí se puede conceptualizar a los siguientes tipos de personalidades como los extrovertidos, meticulosos, y abiertos pues estos mencionados tienen cualidades únicas como es el ser asertivo, disciplinados creativos y flexibles lo que se puede afirmar que cuyas personas o gerentes que posean con estas habilidades se le puede denominar líder; Robbins & Judge (2010), (P.190 _191).

1.3.2.2. Teorías Conductuales

Los estudios de la Ohio State University:

Robbins y Jugde (2010), expresa que los investigadores de este estudio buscaban identificar dimensiones sobre el comportamiento de los líderes empresariales los que son los siguientes:

a. Iniciación de estructura:

Según Robbins y Jugde (2010), la estructura de iniciación es aquella dimensión que busca el logro de metas y objetivos en la organización, por tanto, esto indica que el líder debe tomar en cuenta y proponerse una estructura clara, alineada a la dirección que quiera llegar con el apoyo de cada miembro de su organización (p.191).

b. Consideración:

Robbins y Jugde (2010), afirma que la consideración en relación con liderazgo es aquel grado donde un líder no solo se fija en las metas que los trabajadores realicen si no va más allá, esto quiere decir que en esta dimensión el líder se preocupa por el bienestar del colaborador en cuanto a su bienestar personal y profesional haciendo que este participe activamente en aportar ideas para el bien de la organización logrando que estos se sientan familiarizados con cuya empresa y mantengan un relación sólida cumpliendo los establecido (p.192)

Los estudios de la University of Michigan

Robbins y Jugde (2010), comenta que al igual a los estudios del Ohio esta teoría busca ver las características de un líder de acuerdo a su desempeño y la orientación que brinda a cada seguidor, tomando en cuenta las siguientes dimensiones:

a. Orientados al empleado

Robbins y Jugde (2010), indica que esta orientación es aquella donde existe una interacción entre los miembros de una empresa donde la comunicación interpersonal es buena y activa por ende el líder se fija en el desempeño y el estado anímico de cada colaborador que tiene a su cargo lo cual lo hace ser un líder eficaz porque no solo se preocupa en la meta organizacional sino también en el bienestar del trabajador (p.192).

b. Orientados a la producción

Robbins y Jugde (2010), muestra que en esta fase los líderes solo se identifican y orientan a sus colaboradores en resultados sin importar como ellos estén sentimental y anímicamente, por tanto, aquí lo primordial es recompensar a la persona que llega a las metas organizacionales. (p. 192)

1.3.3. Definición De Liderazgo

Según Hellriegel, Jackson & Slocum (2009), definen que el liderazgo es una técnica que permite que los jefes y colaboradores interactúen entre sí para poder llegar en un fin en común y logren los resultados a un fin que quieran conseguir (p.497); por tanto Chiaventato, I (1998), explica que el liderazgo es la técnica que influye entre un grupo de personas, donde se estable metas y se alinean a ellas para el logro de resultados y de esta manera se pueda superar los obstáculos que presentar en un futuro, como también hace referencia que las organizaciones deben ejercer un liderazgo fuertes para crear visiones inspiradoras en los colaboradores y obtengan una eficiente labor (p.189_190); es decir estos autores muestran que el liderazgo es una técnica indispensable para la organización ya que esta se basa en fomentar un buen ambiente laboral, comunicación efectiva entre trabajadores y jefes haciendo que estos se comuniquen libremente y puedan participar en lo que se requiera para el cumplimiento de objetivos, metas, perspectivas y los demás lineamientos que se plasmen en la empresa de acuerdo a la misión y visión optimizando de esta manera los recursos para llegar a un buen rendimiento empresarial.

1.3.3.1. Enfoques Contemporáneo de Liderazgo

1.3.3.1.1. Liderazgo Carismático

House (1998), indica que un líder carismático es aquel que nace con esta habilidad carismática, el cual le ayuda que sus seguidores lo sigan de manera positiva modificando conductas para asumir riesgos y alcanzar la visión plasmada de su jefe; la influencia en este enfoque se realiza cuando el líder tiene una visión clara de lo que va realizar y muestra a sus seguidores que es lo que quiere conseguir, como deben hacerlo y hacia donde para que de esta manera estos seguidores imiten el comportamiento de acuerdo a los valores y el ejemplo que muestra y trasmite el jefe. (P.194 _195)

1.3.3.1.2. Liderazgo Transformacional

Bass & Avolio (1994) comenta que este estilo ayuda al seguidor a mejorar sus relaciones interpersonales, eficiencia, competencias, desempeño, entre otras actividades tanto en lo laboral como en lo personal; pues este enfoque es transformacional como su propio nombre lo indica, aquí el líder se encarga de analizar, transformar o modificar las conductas y capacidades de cada colaborador con el fin de acrecentar la productividad llegando a cada uno de ellos por medio de la motivación, orientación, visión y otras metas plasmadas para lograr una relación de suma confianza entre el líder y seguidor cumpliendo las expectativas de ambas partes y de esta manera se establezca el Ganar _ Ganar. (P.263)

1.3.3.1.3. Liderazgo Transaccional

Según Burns (1978), indica que este liderazgo es aquel que se realiza una transacción es decir hay un intercambio de cosas beneficiosas e importantes para el logro de objetivos y metas que un líder o gerente prevé para el crecimiento de la empresa con el apoyo de sus colaboradores (P. 61); así mismo (Bass 1985; 1990; 2000; 2008 & Burns, 1978), demuestran que este trueque realizado entre líder y seguidor hace que la empresa evolucione y crezca eficientemente por lo que al realizar estos intercambios existe una motivación y orientación para que estos mejoren el desempeño, estableciendo metas por cada objetivo logrado se recompensa al trabajador para que de esta manera su rendimiento crezca sintiéndose óptimos y preparados para la realización de sus cargos ocupacionales, por ende la organización será más rentable ya que sus trabajadores se centraran en el cumplimiento de metas y dar un buen servicio al cliente y de esta manera se reduce costos y aumenta la producción alcanzando los parámetros establecidos por su gerente.

1.3.4. Dimensiones

a. Refuerzo Contingente

Bass (1998), Rodriguez & Alcoccer (2005), demuestran que esta dimensión trata de recompensar y negociar al colaborador por el logro generado tomando en cuenta el desempeño de este, para que los premie por cada meta cumplida o sancione cuando no se llega a la meta establecida. (P.44)

Indicadores

Recompensa: Según la real academia, nos indica que recompensa es una retribución que recibe una persona por compensación del servicio brindado y el mérito que este haya alcanzado.

Premio: Según la real academia, indica que el premio es un reconocimiento que se le entrega a un individuo por el logro alcanzado es decir una retribución por haber cumplido con lo que se le estableció en una cierta actividad.

Castigo Según Perez, M. (2010), demuestra que el castigo es como una sanción que se le da al trabajador por no cumplir con las expectativas organizacionales. (P.59)

b. Dirección por Excepción – Activa

De acuerdo a Bass (1998), Rodriguez & Alcoccer (2005), se comprarte que en esta capacidad existe retroalimentación del líder a sus seguidores teniendo en cuenta lo producido para que de esta manera intervenga de modo critico o constructivo de acuerdo a lo acción que se va renovar este hace una guía activa y pasiva, la primera cuando interviene para enmendar errores y modificarlos, en la segunda espera actuar cuando hay una desviación regularizar si es necesario. (P.44)

Indicadores

Retroalimentación: Según Perez, M. (2010), nos indica que la retroalimentación es aquella información que se trasmite en la organización mediante ciertas actividades para mejorar el sistema organizacional. (P.254).

c. Dirección por Excepción – Pasiva

Según Bass (1998), Rodriguez & Alcoccer (2005); nos indica que en esta dimensión Laissez – Faire el líder se abstiene a guiar a su seguidores y se interpone cuando su colaboradores solicitan algún tipo de información que es de suma relevancia para la empresa (P.44)

Indicadores

Abstinencia de guiar: Según la real academia, abstinencia se refiere a contenerse de manera parcial o definitiva de realizar algo como puede ser guiar a grupo de personas para realizar las actividades empresariales.

Guiar: Según la real academia guiar es la acción de encaminar a un individuo o grupo de personas, teniendo un fin u propósito que se quiera llegar, por tanto se enseña a los individuos ciertas reglas, conducta y propósitos para cumplir con el objetivo

1.3.5. Teoría sobre el Desempeño Laboral

1.3.5.1. Teoría de la Fijación de Metas

Gareth Jones & Jennifer George (2010), señalan que la teoría de fijación de metas es aquella que encamina a los colaboradores para que mejoren su desempeño y contribuyan de manera positiva en cada rol que estos ocupan, así mismo se le da una retroalimentación al personal sobre la meta que se quiere alcanzar según el puesto que cada uno ejerce. Ed Locke y Gary Latham investigadores de esta teoría nos comentan que si los gerentes de una empresa busca la participación de los colaboradores con la fijación de objetivos que ellos tienen, estos mejoran el desempeño siendo productivos sintiéndose más comprometidos con la empresa y a la vez mejorando su conducta aportando de manera positiva en su trabajo, como también señalan que si un directivo plasma a los trabajadores metas difíciles esto ayuda que los colaboradores se motiven de una manera específica esforzándose más para el logro de los objetivos, es decir entre más difíciles son las pruebas o metas que se les señale a los trabajadores estos realizaran de manera productiva sus labores. P.479

1.3.6. Desempeño Laboral

Según Robbins & Judge (2009), señalan que el desempeño laboral se da a la influencia que el trabajador transmite en su comportamiento, aptitudes y competencias frente a los de más colaborados lo que permite información relevante para la evaluación de su desempeño, el cual permite que los líderes o jefes de dicha entidad tome decisiones frente a su recurso humanos por el desenvolviendo que ejerce cada colaborador de manera individual y de esta manera se pueda asignar recompensas, ascensos, incentivos, entre otros de acuerdo a su desempeño, tenemos las siguientes dimensiones para evaluar el desempeño de los colaboradores los cuales son: (P.595).

1.3.6.1. Dimensiones

a. Desempeño de Tarea

Según Robbins (2013), el desempeño a la tarea es aquella premisa que ayuda a las organizaciones al cumplimiento de objetivos con el propósito de contribuir con la producción empresarial, donde aquí se le asigna a los colaboradores obligaciones, responsabilidades y tareas administrativas para el cumplimiento de las mismas. (P.555)

Indicadores

Responsabilidad laboral: Según Perez, M. (2010), la responsabilidad es el compromiso que tiene el individuo con la organización para asumir las consecuencias de sus actos y cumplir con las tareas que se les asigne en el puesto de trabajo como por ejemplo el cumplimiento: objetivos organizacionales, tareas asignadas, responsabilidad laboral saber la funciones de cada área. (P.253).

Tarea administrativa: Perez, M. (2010), indica que la tarea administrativa es aquella actividad donde el individuo realiza trabajos físicos y mentales para llegar a un objetivo establecido como tenemos la realización de: capacitaciones a los trabajadores, desarrollo de habilidad intelectual, esfuerzo físico y toma decisiones. (P.270).

b. Civismo

Robbins (2013), indica que el civismo hace referencia al ambiente laboral que se da en una organización, de tal manera que aquí se involucra al trabajador al cumplimiento de objetivos empresariales, teniendo en cuenta la participación de cada miembro con opiniones positivas, sugerencias, el respeto entre compañeros y se ayuden mutuamente para que así haya un cálido espacio en donde laboran. (P.555)

Indicadores

Ambiente psicológico: es aquella situación que el individuo percibe dentro su entorno de trabajo, es decir cómo se desarrolla el colaborador para la realización de sus actividades de acuerdo a las condiciones laborales, los que son: materiales, tener comunicación efectiva entre compañeros, las condiciones de la empresa y la infraestructura para el logro adecuado de su desempeño.

Objetivos organizacionales: Pérez, M. (2010) afirma que los objetivos son aquellas metas que se encuentran plasmadas en una organización para alcanzar la meta trazada, esto con la ayuda mutua de los colaboradores a través de los resultados que estos realicen con la ayuda mutua de sus compañeros y jefes, es decir: metas, solidaridad entre compañeros, trabajo en equipo y el vínculo laboral entre compañeros y jefes. (P.214)

c. Productividad

Robbins (2013), precisa que la productividad son aquellas conductas que afectan directamente a la organización, es decir cuando el personal de una organización tiene ética al trabajar, las acciones que realizan deben ser positivas como por ejemplo: respeto, compromiso y las relaciones laborales con su equipo de trabajo (P.555)

Indicadores

Comportamiento: Alles, M (2010), indica que el comportamiento son conductas que muestra un individuo a través de sus acciones, actitudes dentro de la organización como por ejemplo: puntualidad, relaciones laborales, comportamiento y compromiso que tiene el colaborador con la empresa. (P.382).

1.3.6.2. ¿Qué se Evalúa?

a. Resultados de tarea individual

Según Robbins & Judge (2013), expresa que los resultados individuales se evalúan de acuerdo a las metas establecidas a cada trabajar en el porcentaje que cumple con el objetivo y su desenvolvimiento en la cantidad vendida o producida y el tiempo que necesita para el cumplimiento del propósito indicado. (P.555).

b. Conductas

Robbins & Judge (2013), nos dice que los gerentes observan el comportamiento de su grupo de trabajo de manera individual y de equipo para de esta manera notar que tan activos son su subordinados, si existe adaptabilidad, si hay autonomía para la realización de tareas y dan sugerencia de mejora para que la organización marche correctamente y sea eficaz a través del tiempo. (P.556).

c. Rasgos

De acuerdo con Robbins & Judge (2013), plantea que los rasgos son aquellas características que cada colaborador demuestra como su actitud, la confianza al realizar sus cosas y experiencia que tiene para el logro de objetivos (P.556)

¿Quién debe realizar la Evaluación?

Se dice que la responsabilidad siempre recae en el gerente para realizar la evaluación de desempeño, pero actualmente se aplica la técnica “**evaluación 360°**” donde todos pueden participar desde el personal de limpieza hasta los directivos esta evaluación consta en que los trabajadores se evalúen así mismo y a su vez brinden retroalimentación sobre todos los miembros de una empresa, de esta manera se puede obtener resultados exactos de desempeño, Robbins & Judge (2013), (P.556 – 557).

1.3.6.3. Métodos De Evaluación De Desempeño Laboral

Según Robbins & Judge (2013) indica que existen técnicas para evaluar las cuales son: (P.558)

a. Ensayos escritos

Aquí se evalúa al colaborador mediante sus capacidades de manera escrita las que son fortalezas, debilidades su potencial entre otras para dar mejoras y sugerencias para mejorar el rendimiento en la organización. (P.558)

b. Incidentes críticos

En esta evaluación el gerente narra y busca los acontecimientos de cada colaborador con respecto a su eficiencia y eficacia en sus realizaciones laborales con el fin de mejorar los aspectos que tengan debilidad en cada uno de ellos. (P.558)

c. Escalas graficas de calificación

Esta calificación se da a base de los comportamientos, capacidades, atención, cooperación e iniciativa que tiene un trabajador al cumplimiento de su trabajo, el evaluador hace un listado de estas mencionadas en un orden, calificándolo con un mediador de “poco informado de la organización” o “domina lo que requiere la empresa”. (P.559)

d. Escalas de calificación ancladas al comportamiento

En la escala de calificación se fusionan los incidentes críticos y la escala de gráficas para la evaluación, pues aquí el individuo es competente a base de sus comportamientos que va dando a lo largo de su trabajo. (P.559)

e. Comparaciones Forzadas

La evaluación en esta herramienta se da como su propio nombre lo dice comparando al trabajador de manera individual y grupal con sus demás compañeros, lo que son: (P.559)

- a. **Ordenamiento individual:** se califica en orden ascendente por trabajador colocando en primera posición al mejor y en última posición aquel individuo que su desempeño es inferior (P.559)

- b. **Ordenamiento Grupal:** en esta evaluación se coloca a cada colaborador en forma continua según su desempeño por ejemplo en una empresa de 30 colaboradores al individuo que tiene el primer puesto en su rendimiento lo colocan con el número 5 10 15, 20, 25, 30 al número 2 con el 6, 12, 18, 24 y así relativamente integrante de la empresa para que haya una equidad en la evaluación grupal. (P.560)

1.3.6.4. Sugerencias para mejorar las evaluaciones de Desempeño

Robbins & Judge (2013) manifiesta que existen distintas formas de evaluar para que no haya error a la hora de evaluar y se garantice resultados exactos en dicho apto, entre ellas tenemos: (P.560)

a. Uso de evaluadores múltiples

Esta premisa quiere inferir que si en una organización se determina un grupo de evaluadores para calificar a los colaboradores de una empresa no se tendrá una respuesta equivocada por ejemplo: en una empresa de 30 colaboradores van a evaluar 5 personas a cada miembro y que en los resultados de 4 personas un trabajador tenga calificación alta y en 1 baja toman como referencia a la mayor parte para su calificación, esta evaluación se relaciona con la técnica 360° donde todos se autocritican y verifican el desempeño de sus compañeros teniendo respuestas fiables en su rendimiento. (P.561)

b. Evaluación selectiva

La evaluación selectiva quiere decir que al personal se califica mediante los niveles que ocupan, para que de esta forma se evalúe acerca de lo que el trabajador realiza, porque como se sabe en una organización hay orientaciones y roles diferentes por trabajador: área administrativa, producción, servicio, etc. (P.561)

c. Capacitación de evaluadores

Se dice que un evaluador es eficiente y eficaz en sus resultados cuando recibe un taller de capacitación sobre las formas y parámetros que se debe evaluar a un trabajador, con el fin de que su diagnóstico sea evitando en un gran porcentaje errores gracias al conocimiento que pueda adquirir a través de este taller que tiene como duración en un promedio de 1 a 3 días como mínimo. (P.562)

d. Dar a los empleados el proceso debido

Este proceso hace referencia que en una evaluación debe aplicarse de forma justa, sin tener en cuenta las percepciones, para que haya una retroalimentación adecuada entre los directivos y trabajadores teniendo resultados positivos y exactos en la calificación.

e. Brindar retroalimentación del desempeño

En esta etapa implica que los directivos deben dar información exacta a sus colaboradores sobre el desempeño que tienen de manera positiva como informar sobre lo que hace falta para mejorar y así el trabajador tome a bien el intercambio de información dada por sus gerentes logrando mejores resultados a su vez corregir las deficiencias en el rendimiento cada individuo incrementado la productividad y rentabilidad de la empresa. (P.562)

1.4. Formulación al problema

¿La aplicación del programa de liderazgo transaccional mejorara el desempeño laboral en Electrotiendas del Perú S.A.C, Chiclayo _ 2018?

1.5. Justificación al estudio

Justificación de la investigación

El presente trabajo tiene como fin notar la influencia entre el liderazgo transaccional y el desempeño laboral con el propósito que esta organización pueda mejorar en su gestión, la productividad, ventas, trabajo en equipo, organización, etc para que con esto Sanihold S.A.C logre ser competente frente al mercado, permitiendo de esta manera acrecentar y plasmar metas a corto medio y largo plazo y así la organización tenga un mayor desarrollo y crecimiento en el mercado frente su competencia, lo cual esta investigación es de suma importancia porque ayudara a la lineación de la empresa y otras frente a sus metas, objetivos y visión plasmada .

Justificación teórica

Villalón, X (2014), indica que el liderazgo es indispensable hoy en día para que la organizaciones cumplan con los parámetros establecidos pues indica que un líder es aquel que innova, desarrolla, se centra en las personas, tiene una perspectiva a largo plazo, origina confianza en su seguidores de tal medida que estos los sigan y se inspiren para el desarrollo de los objetivos aumentando su desempeño, es por ello que esta investigación pretende generar en el gerente el tipo de liderazgo a semejanza de sus perspectivas con el fin de que con ayuda de esta técnica pueda cumplir con lo establecido con la ayuda de sus colaboradores ya que esta herramienta permite y centra en la motivación, orientación, habilidades y desarrollo del grupo humano en la empresa para el cumplimiento de las expectativas empresariales.

Justificación metodológica

Esta investigación es un modelo mixto por las dos variables estudiadas que serán validadas a través de un cuestionario, teniendo instrumentos, métodos confiables según los distintos autores citados en mis teorías que me permiten concluir que esta información será fiable y tendrá un resultado positivo frente a la mejora continua en las empresas que desean aplica la técnica de liderazgo para mejorar su desempeño empresarial como para futuras investigaciones que requieran aplicar.

Justificación practica

La presente permitirá que en la organización Sanihold S.A.C y futuras empresas mejoren su desempeño, resolviendo problemas de comunicación, rendimiento, roles, objetivos y metas a cumplir que cada gerente se plasme con su visión empresarial, y de esta manera pueda dar solución algunas problemas que se suscitan en las entidades como son las: relaciones interpersonales, comunicación, destrezas, rendimiento, actitudes frente a su desempeño de los trabajadores para que así haya buen manejo de tareas a base de la orientación motivación posibles recompensas y la retroalimentación adecuada que exista entre líder y seguidor generando así un buen servicio atrayendo la contribución el crecimiento y desarrollo de la entidad.

1.6. Hipótesis

H1: La aplicación del programa de liderazgo transaccional mejorara el desempeño laboral en Electrotiendas del Perú S.A.C, Chiclayo _ 2018

H0: La aplicación del programa liderazgo transaccional no mejorara el desempeño laboral en Electrotiendas del Perú S.A.C, Chiclayo _ 2018

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Aplicar el programa de liderazgo transaccional para mejorar el desempeño laboral en Electrotiendas del Perú S.A.C, Chiclayo _ 2018

1.7.2. Objetivo Específicos

- a.** Diagnosticar el desempeño laboral en los trabajadores de Electrotiendas del Perú S.A.C, Chiclayo _ 2018.
- b.** Diseñar el programa de liderazgo transaccional en los trabajadores de Electrotiendas del Perú S.A.C, Chiclayo _ 2018.
- c.** Evaluar y comparar el desempeño laboral en los trabajadores de Electrotiendas del Perú S.A.C, Chiclayo _ 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

El diseño de esta investigación es Pre Experimental, debido que solo mi variable dependiente será evaluada en un pre test y pos test. Según Siamperi (2014) indica que una investigación Pre experimental es aquella que se analiza una sola variable, es decir no existe ningún tipo de control o relación entre la variable independiente y dependiente, pues este diseño tiene la modalidad de administrar los post prueba o pre prueba de la investigación para hallar el grado de factibilidad, en donde como autora principal puedo indicar que este proyecto tiene como fin analizar una variable, por ende pertenece a este tipo de investigación mencionado anteriormente.

Este diseño se realizara de la siguiente manera:

G O₁ X O₂

Donde:

- G : Grupo de estudio
- O₁ : Desempeño Laboral (Pre Test)
- X : Programa de Liderazgo Transaccional
- O₂ : Desempeño Laboral (Post test)

2.2. Variables, Operacionalización

a. Variable independiente

Liderazgo Transaccional

Según Burns (1978), indica que este liderazgo es aquel que se realiza una transacción es decir hay un intercambio de cosas beneficiosas e importantes para el logro de objetivos y metas que un líder o gerente prevé para el crecimiento de la empresa con el apoyo de sus colaboradores (P. 61).

b. Variable dependiente

Desempeño Laboral

Según Robbins & Judge (2009), señalan que el desempeño laboral se da a la influencia que el trabajador transmite en su comportamiento, aptitudes y competencias frente a los de más colaborados. (P.595)

Operacionalización de Variables

Título: Operacionalización Desempeño Laboral.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE DEPENDIENTE:	DESEMPEÑO LABORAL Según Robbins & Judge (2009), señalan que el desempeño laboral se da a la influencia que el trabajador transmite en su comportamiento, aptitudes y competencias frente a los de más colaboradores	Para medir esta variable y notar como es el desempeño de cada trabajador en ELECTROTIENDAS DEL PERÚ S.A.C debo saber cuál es su labor del mismo y aplicar una técnica de recolección la cual será la encuesta y el instrumento a utilizar es el cuestionario, teniendo como objetivo medir lo siguiente: Desempeño de la tarea Civismo Falta de productividad	Desempeño de tarea	Responsabilidades	1, 2, 3, 4	ORDINAL
				tareas administrativas	5,6,7,8	
			Civismo	Ambiente psicológico.	9,10,11,12	
				Objetivos organizacionales.	13,14,15,16	
			productividad	Comportamiento.	17,18,19,20	

2.3. Población y Muestra

Población

La población de mi investigación es finita, los mismos que conformaran mi muestra, lo cual tomare en cuenta a 23 trabajadores entre hombres y mujeres de la empresa Electrotiendas del Perú S.A.C, Chiclayo - 2018

Muestra

La muestra de esta investigación es de 23 trabajadores entre hombres y mujeres de la empresa Electrotiendas del Perú S.A.C, Chiclayo - 2018

2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

a. Técnica

Encuesta

La encuesta permite la obtención de información a partir de cuestionarios preparados previamente los que están destinados a un grupo de individuos con el fin de recoger información que pueda someterse a análisis.

b. Instrumento

Para la investigación se utilizó como instrumento un cuestionario constituido por 20 preguntas con las alternativas de respuesta en escala ordinal de Likert en 5 niveles de calificación: Siempre (1), Casi siempre (2), a veces (3), Casi nunca (4), Nunca (5), que sirve para recolectar los datos de la variable de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa electrotiendas del Perú S.A.C.

c. Validez y Confiabilidad

Para determinar la validez y confiabilidad del contenido de los datos se utilizó el Alpha de Cronbach del programa SPSS versión 24, que establece un valor mínimo de 0,8 de la razón de fiabilidad.

2.5. Método de análisis de datos

El tipo de investigación empleado es la variable cualitativa, teniendo como referente a la población finita por lo que encuestare a 23 colaboradores de Electrotiendas del Perú S.A.C; a su vez los instrumentos usados para saber la validez de mis variables lo realizare con la confiabilidad del Alfa de cronbach permitiéndome ver la relación de mis variables con el análisis de frecuencias, barras y porcentajes como también el programa IBM SPSS Statistics 24 y Excel 2013, en donde aquellos instrumentos me permiten medir desempeño de los colaboradores.

Para la comprobación de mi hipótesis realizare la prueba de Wilcoxon utilizando el SPSS Statistics 24.

2.6. Aspectos Éticos

Para que esta investigación tenga aceptación por parte de la empresa Electrotiendas del Perú S.A.C, se les informo a todos los colaboradores teniendo en cuenta su aceptación y consentimiento para su participación en este trabajo investigativo.

Yo Yesenia Melina Perez Rugel, me comprometo que los datos de recolección obtenidas a través de mis instrumentos de validación serán de total confiabilidad y solo para temas exclusivamente investigativos.

- a. **Consentimiento informado:** A los participantes de la presente investigación se les da a conocer las condiciones, derechos y responsabilidades que el estudio involucra donde sus respuestas deben ser veraces para obtener información que no sea sesgada.
- b. **Confidencialidad:** A los colaboradores se les informa la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación.
- c. **Observación participante:** El investigador actúa con prudencia durante el proceso de acopio de los datos asumiendo su responsabilidad ética para todos los efectos y consecuencias que se derivarán de la interacción establecida con los participantes del estudio.
- d. **Originalidad:** Es una investigación original donde se recogen aportes de investigadores los cuales han sido citados anteriormente.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivos del resultado del cuestionario para evaluar el desempeño laboral a los trabajadores de Electrotiendas del Perú s.a.c del Pre- test.

Dimensión: Desempeño de Tarea

Tabla 1: *Los colaboradores de la empresa electrotiendas del Perú S.A.C según el desempeño de tarea*

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
cumple frecuentemente con los objetivos organizacionales de la empresa	0%	13%	52%	22%	13%
Asumo la responsabilidad de mis actos cuando no cumplo de manera efectiva las tareas asignadas.	0%	0%	52%	22%	26%
Tengo en claro todas las responsabilidades que debo cumplir en mi área asignada.	0%	0%	57%	26%	17%
Conozco cada función que se realiza en las distintas áreas de la empresa.	0%	35%	39%	22%	4%
La empresa realiza capacitaciones o talleres para mejorar su desarrollo personal y laboral.	0%	0%	39%	35%	26%
En el área donde se desempeña realiza tareas que desarrolle sus habilidades intelectuales.	0%	0%	39%	43%	17%
Para cumplir con sus tareas asignadas realiza esfuerzo físico.	0%	4%	26%	30%	39%
Ante un problema laboral es consiente a la hora de tomar una decisión.	0%	30%	39%	9%	22%

Fuente: encuesta aplicada a los 23 colaboradores de electrotiendas del Perú S.A.C

Elaboración: propia

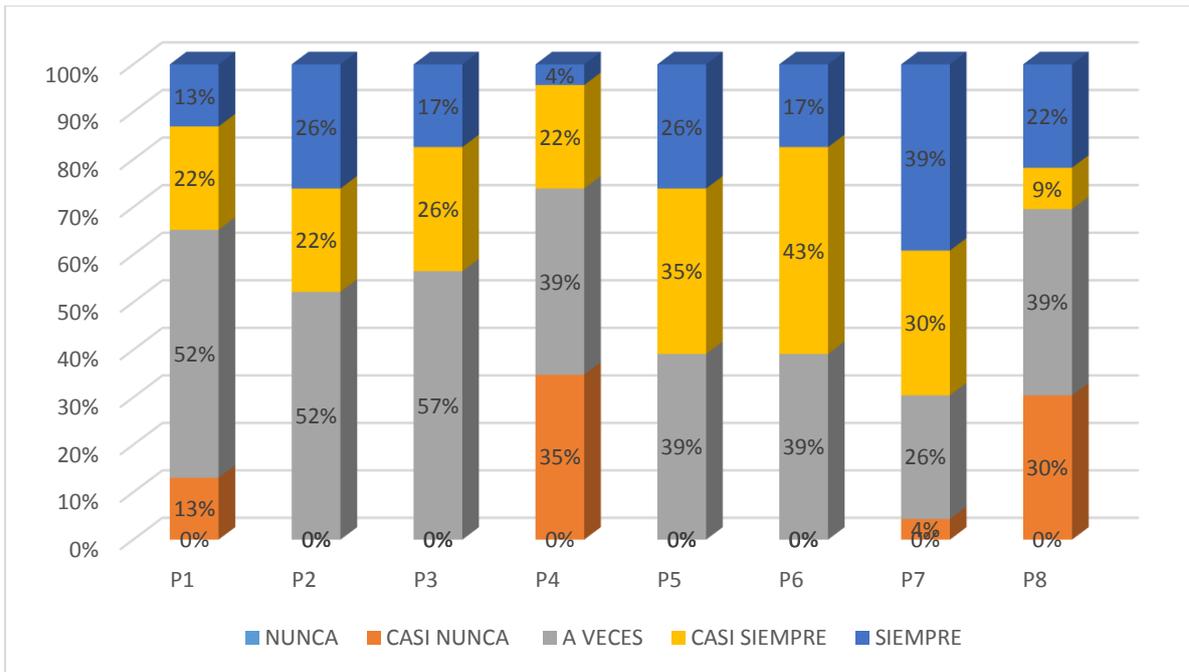


Figura 1: Desempeño de tarea

Fuente: tabla 1

Interpretación:

En la tabla 1 y figura 1 de las preguntas formuladas en electrotiendas del Perú S.A.C, el 52% de los encuestados indican que a veces cumplen con sus objetivos organizacionales, esto debido que 22% de los encuestados indiquen que casi siempre asumen sus responsabilidades cuando no cumplen de manera efectiva con sus objetivos por lo que un 57% de los colaboradores no tienen en claro todas las responsabilidades de su área asignada, lo que esto hace repercusión ante el desempeño de cada colaborador ya que no tienen en claro todas las funciones a cumplir, así mismo el 4% de los trabajadores indica que si conoce lo que se realiza en las distintas áreas para poder apoyar a su compañeros mientras que el porcentaje restante no tiene en claro lo que realizan sus demás compañeros esto debido a que solo el 39% de los encuestados indica que a veces se realiza capacitaciones o talleres de mejora personal en la empresa antes mencionada, lo que cabe recalcar que en hace falta promover capacitaciones por lo que el porcentaje restante no menciona lo mismo, por consiguiente el 17 % de los colaboradores indican que para cumplir con su labor siempre deben desarrollar habilidades intelectuales y un 39% señalan que siempre realizan esfuerzo físico para laborar, finalmente el 22% contesto que siempre puede tomar la decisión correcta frente a una avería laboral, lo que veo conveniente indicar al gerente de esta empresa tomar decisiones a largo plazo frente a sus colaboradores orientándolos a familiarizarse con los objetivos organizacionales a través de una retroalimentación efectiva y clara de las metas que se desea alcanzar, mediante talleres y otras actividades que demuestren todo que se debe realizar en dicha empresa, para así promover en los clientes internos mejoras en su desempeño logrando que la organización crezca en el mercado.

Dimensión: CivismoTabla 2: *Los colaboradores de la empresa electrotiendas del Perú S.A.C según el civismo*

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Cuenta con los recursos y materiales necesarios para realizar su trabajo.	0%	0%	26%	43%	30%
La comunicación que mantiene con su equipo de trabajo es efectiva.	0%	0%	43%	35%	22%
Muestra conformidad con las condiciones laborales de la empresa.	0%	0%	43%	30%	26%
Se siente satisfecho con el espacio e instalaciones de la empresa.	0%	0%	39%	30%	13%
Cree que su trabajo realizado en la empresa cumple con las expectativas organizacionales.	0%	0%	57%	35%	9%
Las metas asignas por su jefe son alcanzables con la ayuda de sus compañeros de trabajo	0%	0%	48%	39%	13%
Logra cumplir todas las metas que le asigna su jefe mediante el trabajo en equipo	0%	13%	61%	26%	0%
Se encuentra familiarizado con la empresa para cumplir los objetivos organizacionales a corto, mediano y largo plazo.	0%	0%	48%	30%	22%

Fuente: encuesta aplicada a los 23 colaboradores de electrotiendas del Perú S.A.C**Elaboración:** Propia

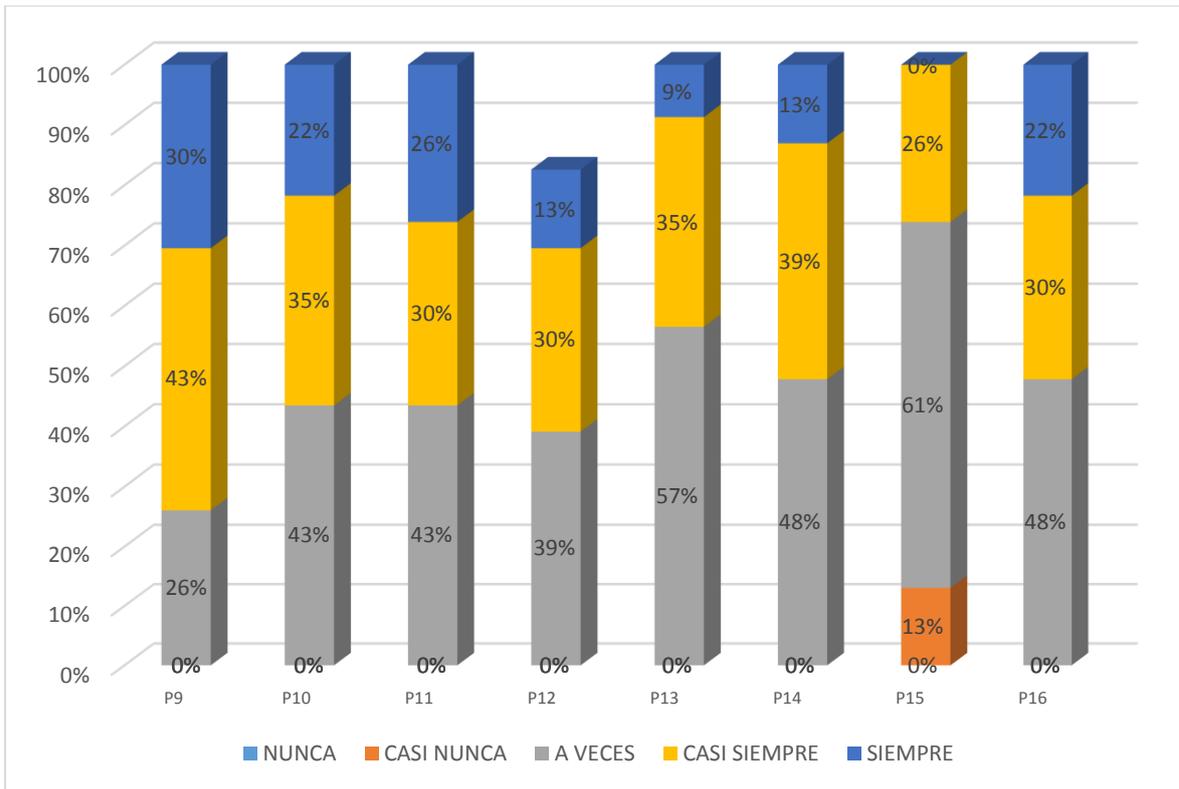


Figura 2: Civismo

Fuente: tabla 2

Interpretación:

En la tabla 2 y figura 2 de las preguntas formuladas a los colaboradores de electrotiendas del Perú S.A.C, el 43% señala que casi siempre cuenta con los recursos y materiales necesarios para laborar, esto debido que el 22% plantea que siempre hay una comunicación efectiva con su equipo por lo que hace falta tener una comunicación más estrecha para informar sobre los materiales escasos, así mismo notamos que el 43% de los encuestados indican que a veces muestran conformidad con las condiciones laborales de la empresa, por lo que solo el 13% de la población encuestada se encuentra satisfecho con el espacio e instalaciones de la organización, por su parte el 57% de los colaboradores muestran que a veces cumplen con las expectativas organizacionales, por tal motivo solo el 13% de la población encuestada indica que alcanza sus metas con la ayuda de sus compañeros, por tanto el 61% señala que a veces logra cumplir con las metas organizacionales trabajando en equipo, debido que solo el 22% se encuentra familiarizada con la empresa y sus objetivos organizacionales, por ende creo conveniente enseñar a los gerentes y colaboradores de dicha empresa la importancia de contar con los recursos necesarios para el desempeño y el plantear el trabajo en equipo logrando el apoyo mutuo en colaboradores logrando que exista un buen ambiente para trabajar logrando la satisfacción máxima del cliente interno.

Dimensión: Productividad

Tabla 3: Los colaboradores de la empresa Electrotiendas del Perú S.A.C según la productividad

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMRPE
Cumple con el horario establecido de la empresa y llega siempre puntual para iniciar con la jornada laboral	0%	0%	26%	43%	30%
Se considera una persona activa, amable y dinámica para relacionarse con sus compañeros y cliente de manera asertiva.	0%	0%	48%	22%	30%
Mantiene sus asuntos personales y emociones fuera del ámbito laboral.	0%	0%	22%	30%	48%
Se siente comprometido con las metas organizacionales.	0%	0%	13%	35%	52%

Fuente: encuesta aplicada a los 23 colaboradores de electrotiendas del Perú S.A.C

Elaboración: propia

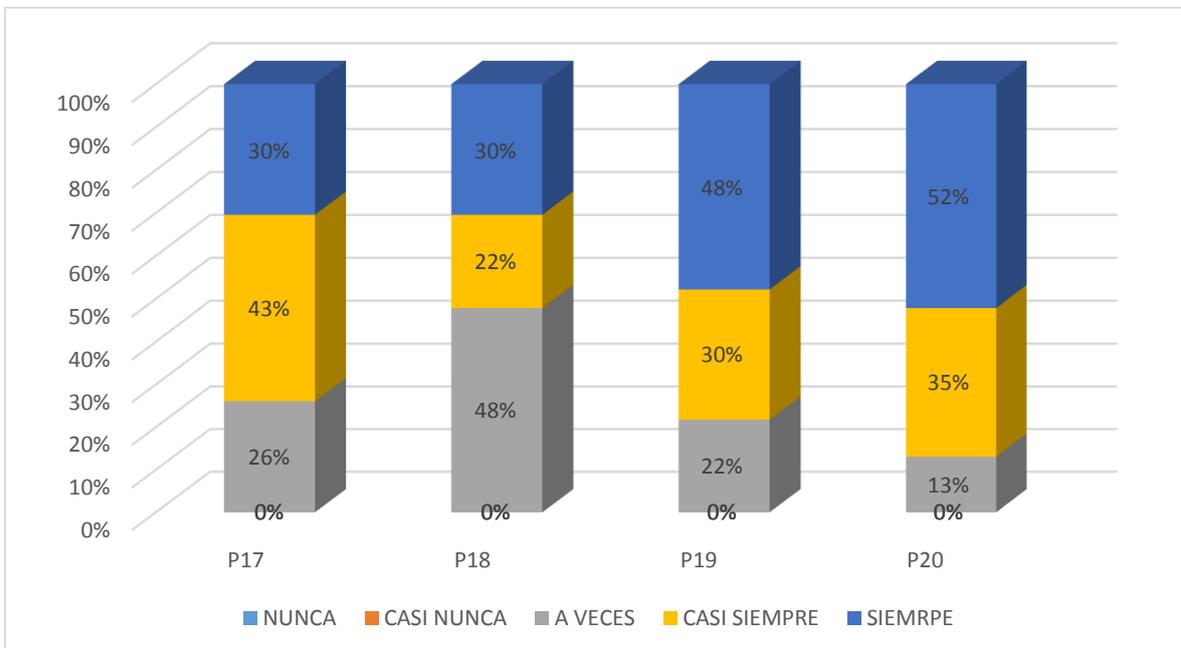


Figura 3: Productividad

Fuente: tabla 3

Interpretación:

En la tabla 3 y figura 3 de las preguntas formuladas a los colaboradores de electrotiendas del Perú S.A.C, el 43% de los encuestados indican que siempre cumplen con el horario establecido por la empresa para dar inicio con su jornada laboral, así mismo el 22% responde que se considera una persona proactiva, amable y dinámica para relacionarse con sus compañeros y posibles clientes externos atendiendo cordialmente, por tanto el 48% de los colaboradores plantea que casi siempre mantienen sus asuntos personales y/o emocionales fuera del ámbito laboral, a su vez el 13 % la población encuestada muestra que a veces se siente comprometida con las metas organizacionales, lo que esta dimensión me ayuda para comunicar a los gerentes de la empresa anteriormente mencionada cuales son las falencias de sus colaboradores para apoyarlos en lo que se requiera y puedan mejorar al desenvolverse en su ámbito laboral logrando una mejor producción para la organización, en este caso veo conveniente que lo gerentes deben precisar en dar talleres de mejora tanto personal como profesional a los colaboradores para desarrollarse mejor en su tareas asignadas.

3.2. Análisis descriptivos del resultado del cuestionario para evaluar el desempeño labora a los trabajadores de Electrotiendas del Peru s.a.c del Post- test.

Dimensión: Desempeño de Tarea

Tabla 4: *Los colaboradores de la empresa Electrotiendas del Perú S.A.C según el desempeño de tarea.*

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
cumple frecuentemente con los objetivos organizacionales de la empresa	0%	0%	17%	39%	43%
Asumo la responsabilidad de mis actos cuando no cumplo de manera efectiva las tareas asignadas.	0%	0%	0%	61%	39%
Tengo en claro todas las responsabilidades que debo cumplir en mi área asignada.	0%	0%	0%	0%	100%
Conozco cada función que se realiza en las distintas áreas de la empresa.	0%	0%	0%	43%	57%
La empresa realiza capacitaciones o talleres para mejorar su desarrollo personal y laboral.	0%	0%	0%	30%	70%
En el área donde se desempeña realiza tareas que desarrolle sus habilidades intelectuales.	0%	0%	0%	26%	74%
Para cumplir con sus tareas asignadas realiza esfuerzo físico.	0%	0%	26%	43%	30%
Ante un problema laboral es consiente a la hora de tomar una decisión.	0%	0%	0%	13%	87%

Fuente: encuesta aplicada a los 23 colaboradores de electrotiendas del Perú S.A.C

Elaboración: propia

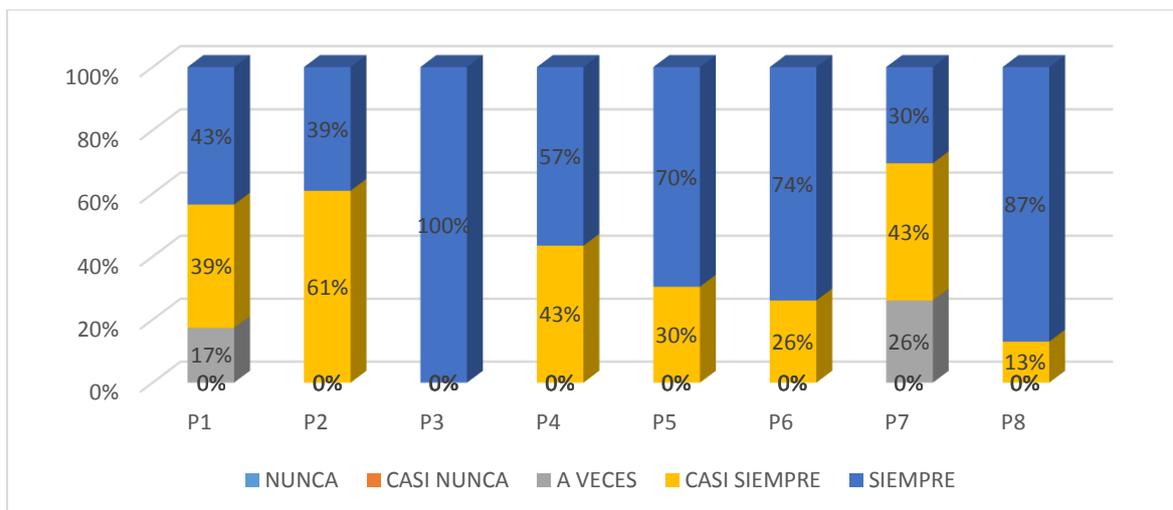


Figura 4: Desempeño de tarea

Fuente: tabla 4

Interpretación:

En la tabla 4 y figura 4 de las preguntas formuladas en electrotiendas del Perú S.A.C, el 43% de los encuestados indican que siempre cumplen con sus objetivos organizacionales, esto debido que 39% de los encuestados muestran que siempre asumen sus responsabilidades cuando no cumplen de manera efectiva con sus objetivos, por lo que un 100% de los colaboradores tienen en claro todas las responsabilidades de su área asignada, lo que esto es favorable ante el desempeño de cada colaborador ya que tienen en claro todas las funciones a cumplir, así mismo el 43% de los trabajadores indica que casi siempre conoce lo que se realiza en las distintas áreas para poder apoyar a sus compañeros en el ámbito laboral, esto gracias que el 30% de los encuestados indica que casi siempre se realiza capacitaciones o talleres de mejora laboral y personal en la empresa antes mencionada, lo que cabe recalcar que se debe seguir promoviendo capacitaciones para llegar a todos los objetivos acordados, por consiguiente el 74% de los colaboradores indican que siempre desarrollan habilidades intelectuales para cumplir con su labor deben y un 26% señalan que a veces realizan esfuerzo físico para laborar, finalmente el 87% contestó que siempre puede tomar la decisión correcta frente a una avería laboral, lo que veo conveniente indicar al gerente de esta empresa seguir orientando, capacitando a sus colaboradores con los objetivos organizacionales a través de la retroalimentación efectiva, mostrando de manera clara las metas que se desea alcanzar, para así lograr en los clientes internos la familiarización con la empresa y sigan contribuyendo positivamente su desempeño para que la empresa siga creciendo logrando ser más conocida en el mercado.

Dimensión: Civismo

Tabla 5: *Los colaboradores de la empresa Electrotiendas del Perú S.A.C según el civismo*

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Cuenta con los recursos y materiales necesarios para realizar su trabajo.	0%	0%	13%	43%	43%
La comunicación que mantiene con su equipo de trabajo es efectiva.	0%	0%	13%	43%	43%
Muestra conformidad con las condiciones laborales de la empresa.	0%	0%	0%	50%	50%
Se siente satisfecho con el espacio e instalaciones de la empresa.	0%	0%	13%	61%	26%
Cree que su trabajo realizado en la empresa cumple con las expectativas organizacionales.	0%	0%	0%	43%	57%
Las metas asignas por su jefe son alcanzables con la ayuda de sus compañeros de trabajo	0%	0%	13%	52%	35%
Logra cumplir todas las metas que le asigna su jefe mediante el trabajo en equipo	0%	0%	26%	39%	35%
Se encuentra familiarizado con la empresa para cumplir los objetivos organizacionales a corto, mediano y largo plazo.	0%	0%	0%	35%	65%

Fuente: encuesta aplicada a los 23 colaboradores de electrotiendas del Perú S.A.C

Elaboración: Propia

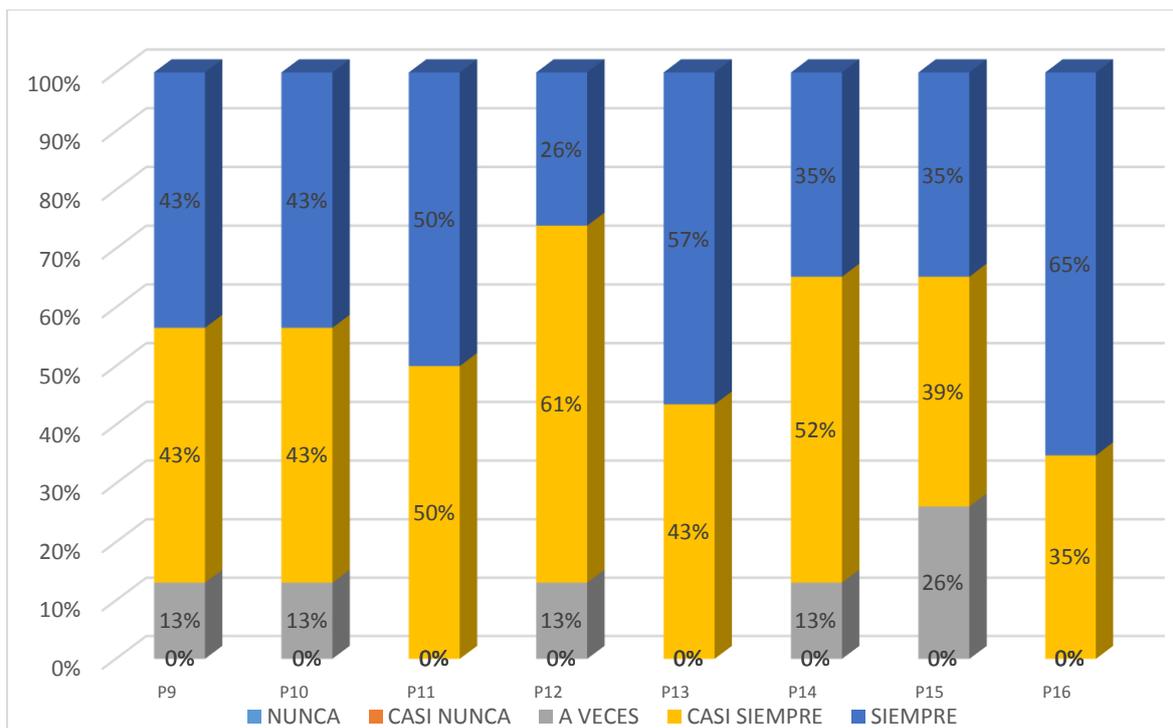


Figura 5: Civismo

Fuente: tabla 5

Interpretación:

En la tabla 5 y figura 5 de las preguntas formuladas a los colaboradores de electrotiendas del Perú S.A.C, el 43% señala que casi siempre cuenta con los recursos y materiales necesarios para laborar, esto debido que el 17% plantea que siempre hay una comunicación efectiva con su equipo por lo que hace falta tener una comunicación más estrecha para informar sobre los materiales escasos, así mismo notamos que el 61% de los encuestados indican que siempre muestran conformidad con las condiciones laborales de la empresa, por lo que solo el 13% de la población encuestada a veces se encuentra satisfecho con el espacio e instalaciones de la organización, por su parte el 57% de los colaboradores asumen que siempre cumplen con las expectativas organizacionales, por tal motivo solo el 13% de la población encuestada indica que a veces alcanza sus metas con la ayuda de sus compañeros, por tanto el 39% señala que casi siempre logra cumplir con las metas organizacionales trabajando en equipo, debido que el 35% se encuentra familiarizada con la empresa y sus objetivos organizacionales, por ende creo conveniente demostrar a los gerentes y colaboradores de dicha empresa la importancia de plasmar en los trabajadores el trabajo en equipo para lograr el apoyo mutuo entre ellos y así pueda existir un buen ambiente agradable para trabajar llegando la satisfacción máxima del cliente interno.

Dimensión: Productividad

Tabla 6: *Los colaboradores de la empresa Electrotiendas del Perú S.A.C según la productividad*

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Cumple con el horario establecido de la empresa y llega siempre puntual para iniciar con la jornada laboral	0%	0%	0%	30%	70%
Se considera una persona activa, amable y dinámica para relacionarse con sus compañeros y cliente de manera asertiva.	0%	0%	0%	0%	100%
Mantiene sus asuntos personales y emociones fuera del ámbito laboral.	0%	0%	0%	26%	74%
Se siente comprometido con las metas organizacionales.	0%	0%	0%	26%	74%

Fuente: encuesta aplicada a los 23 colaboradores de electrotiendas del Perú S.A.C

Elaboración: Propia

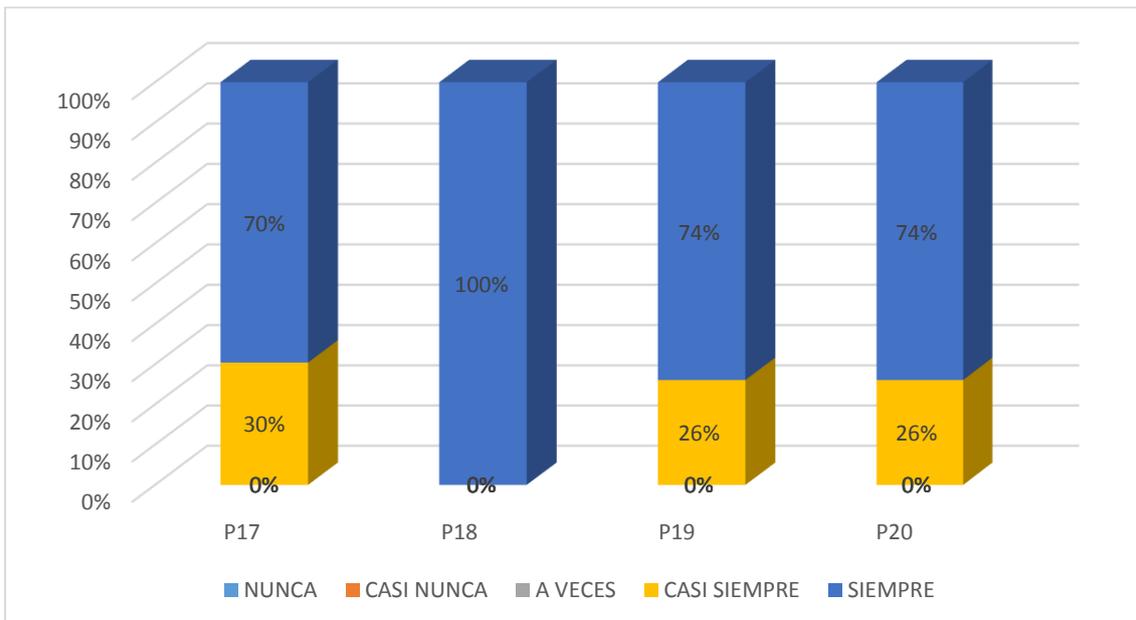


Figura 6: Productividad

Fuente: tabla 6

Interpretación:

En la tabla 6 y figura 6 de las preguntas formuladas a los colaboradores de electrotiendas del Perú S.A.C, el 30% de los encuestados indican que casi siempre cumplen con el horario establecido por la empresa para dar inicio con su jornada laboral y el porcentaje restante siempre, así mismo el 100% responde que se considera una persona proactiva, amable y dinámica para relacionarse con sus compañeros y posibles clientes externos atendiendo cordialmente, por tanto el 26% de los colaboradores plantea que casi siempre mantienen sus asuntos personales y/o emocionales fuera del ámbito laboral y el grupo restante de los encuestados siempre, a su vez el 74% la población encuestada muestra que siempre se siente comprometida con las metas organizacionales, lo que esta dimensión me ayuda para comunicar a los gerentes de la empresa anteriormente mencionada cuales son las falencias de sus colaboradores para apoyarlos en lo que se requiera y puedan mejorar al desenvolverse en su ámbito laboral logrando una mejor producción para la organización, en este caso veo conveniente que lo gerentes deben precisar en dar talleres de mejora tanto personal como profesional a los colaboradores para desarrollarse mejor en su tareas asignadas.

- 3.3. Análisis de comparación de los resultados obtenidos entre la Pre Test y Pos Test aplicada en los colaboradores de electrotiendas del Perú S.A.C, Chiclayo -2018.

Tabla 7: *Los colaboradores de la empresa Electrotiendas del Perú S.A.C según las dimensiones de desempeño*

	DESEMPEÑO DE TAREA		CIVISMO		PRODUCTIVIDAD	
	Pre test	Pos Test	Pre test	Pos Test	Pre test	Pos Test
nunca	0%	0%	0%	0%	0%	0%
casi nunca	10%	0%	4%	0%	0%	0%
a veces	43%	5%	46%	10%	27%	0%
casi siempre	26%	32%	34%	46%	33%	21%
siempre	21%	63%	17%	44%	40%	79%

Fuente: programa Excel 2013

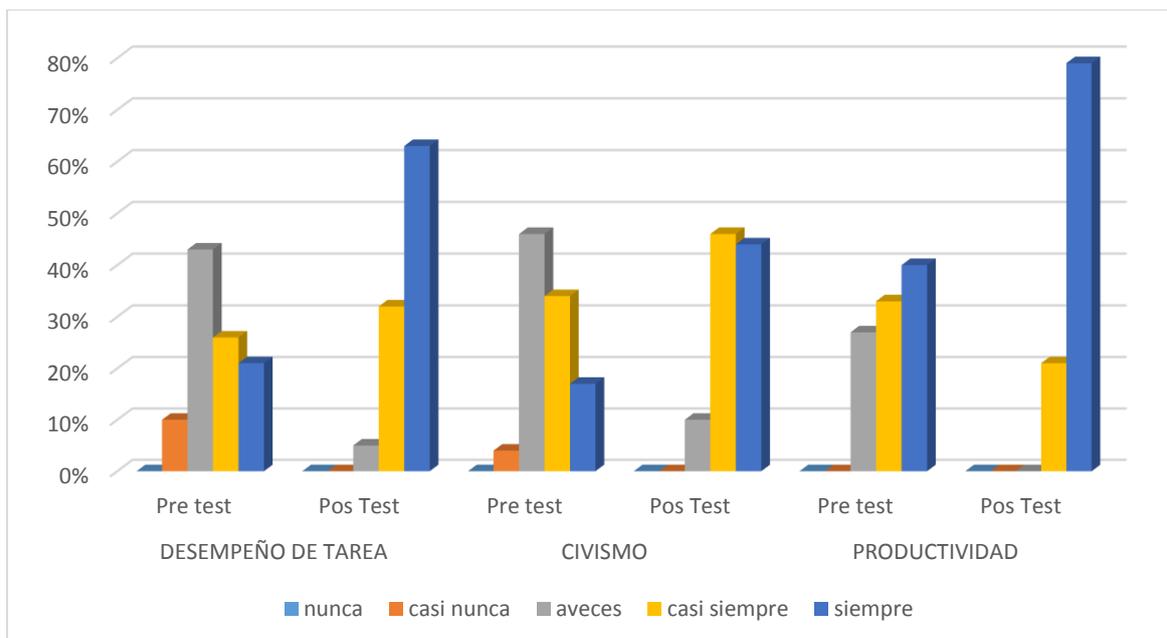


Figura 7: Comparación Pre test y pos test

Fuente: tabla 7

Interpretación:

En la tabla 7 y figura 7 se muestra los resultados obtenidos de mi pre test y pos test evaluados a los colaboradores de electrotiendas del Perú S.A.C, tomando como principal medio de evaluación a las dimensiones de mi variable dependiente “desempeño laboral”, donde por observación directa de la figura número siete se demuestra la calificación de mi pre test y pos test, donde con referencia a mi pre test el resultado calificativo indicado por los colaboradores dio que entre el 40% al 46% a veces se cumplía con las preguntas formuladas de las dimensiones de desempeño de tarea, civismo y productividad, por lo que estos colaboradores tenían un desempeño medio en su ambiente laboral, mientras que en la etapa del pos test se reflejó una mejora gracias a la aplicación de los talleres brindados a estos trabajadores con el tema de mi variable independiente “liderazgo transaccional”, demostró que en la dimensión de desempeño de tarea y productividad se logró una mejora con un porcentaje de 63% a 79% siempre se cumplía con las preguntas efectuadas en el cuestionario, mientras que en la dimensión de civismo que implica en ambiente laboral mejoro el 46% con referencia al pre test por lo que se acoto que casi siempre se sentía satisfecho con su entorno laboral , es decir actualmente los colaboradores mejoraron en su desempeño laboral y también se encuentran de acuerdo con el ambiente organizacional, por tanto esto hace que haya una mejora positiva en la empresa de electrotiendas del Perú S.A.C.

3.4. Análisis de comparación de los resultados obtenidos entre la Pre Test y Pos Test para la Contratación de La Hipótesis.

Tabla 8: *Prueba de Wilcoxon*

Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desviación típica	Mínimo	Máximo
PRE_TEST	23	74.30	12.751	57	99
POS_TEST	23	89.91	6.735	83	100

Fuente: IBM SPSS STATISTICS 20

Interpretación:

En la tabla 8 logramos notar que tanto en a pre test y pos test el número de encuestados fueron 23 donde en la pre test en el estadístico de la media, en el mínimo y máximo fue menor en sus datos obtenidos con referencia al pos test teniendo datos mayores a la pre, con excepción de la desviación típica donde el resultado de mi pre test fue mayor a la pos test, esto me indica que hubo una mejora en las respuestas de los colaboradores de electrotiendas del Perú S.A.C logrando que se mejorara el desempeño.

Tabla 9: *Prueba de Wilcoxon*

Estadísticos de contraste^a	
	POS_TEST - PRE_TEST
Z	-4,205 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	.000

Fuente: IBM SPSS STATISTICS 20

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos negativos.

Interpretación:

En la tabla 9 se observa en la prueba de wilcoxon para la contratación de la hipótesis, donde de acuerdo a los datos reflejados en el cuadro estadísticos de contraste, el valor tipificado del estadístico es igual a -4,205; por lo tanto se rechaza la hipótesis nula aceptando a la hipótesis alterna, de tal modo se puede decir que H1: La aplicación del programa de liderazgo transaccional mejorara el desempeño laboral en Electrotiendas del Perú S.A.C, Chiclayo _ 2018.

IV. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se toma en consideración el marco teórico e hipótesis y los resultados de la investigación con el propósito de sustentar la discusión y poder analizar cada hallazgo encontrado.

En relación al marco teórico

La presente investigación pone en hincapié los argumentos de los distintos autores con referencia al liderazgo transaccional y desempeño laboral tal y como se indica en el siguiente párrafo:

En la variable independiente encontramos a Burns (1978), que indica que el liderazgo transaccional, es aquel que realiza una transacción entre los jefes y colaboradores de una empresa para lograr los objetivos empresariales, así mismo Hellrregel & slowon (2009), coincide con el concepto de Burns, por lo que este último menciona que este liderazgo permite la interacción entre un grupo de personas para lograr un fin en común, lo que hace referencia en mi opinión que ambos autores tienen similitud en sus conceptos sobre el liderazgo transaccional por lo que se entiende que la técnica de liderazgo ayuda al gerente y subordinado establecer acuerdos mutuos que beneficien a las dos partes logrando las metas trazadas.

En relación a los antecedentes

Jimenez (2014), en su investigación de la relación entre el liderazgo, motivación y desempeño laboral indicó que no existe relación alguna ante los temas anteriores mencionados, mientras que Aurizar (2014), en su tema estilos de liderazgo en el desempeño laboral demuestra que si existe relación directa entre estos dos, así mismo cabe recalcar que este último autor mencionado explica que para que exista una relación entre estas dos variables debemos saber aplicar un liderazgo que se asemeje a la necesidad de la empresa requerida, para que se pueda ejercer una motivación adecuada a los colaboradores o seguidores y estos trabajen eficientemente, por tanto en mi proyecto de investigación con los resultados estadísticos obtenidos del presente, me encuentro de acuerdo con Aurizar (2014), por lo que logre notar que si hay relación entre el liderazgo y el desempeño, por ende estos dos tienden a tener repercusión en el desempeño del colaborador para que trabajen eficientemente, en cuanto a Jimenez (2014) no obtuve coincidencia con este autor ya que en

mi porcentajes estadísticos se demostró que si hay mejora en el desempeño laboral aplicando el estilo de liderazgo transacción, es decir si existe una relación entre ambos.

Por otro lado esparza (2016), en su investigación estilos de liderazgo y su efecto en el desempeño laboral comenta que si se logra mejorar el desempeño de los colaboradores a través de un tipo de liderazgo que esté acorde a la empresa que se va investigar, lo cual me encuentro de acuerdo con este autor porque para que exista un resultado positivo en la investigación de un proyecto se recomienda que el investigador conozca la problemática a cubrir, como se dio en esta investigación, donde la empresa que se realizó la aplicación de talleres de liderazgo transaccional se hizo debido que esta empresa su rubro es comercial y tiene como fin llegar a una meta establecida a la empresa, haciendo que los colaboradores tengan algún incentivo u recompensa por el logro de estos, lo que suscite favorable realizar este tipo de liderazgo ya que según Burns (1978) indica que este estilo denota la interacción entre colaboradores para llegar a un fin en común.

En relación a hipótesis

A base de los resultados estadísticos hallados, se demostró que si existe relación directa entre el liderazgo transaccional y el desempeño laboral, esto debido que mi comprobación de hipótesis acepto la hipótesis H1: aplicación del programa de liderazgo transaccional mejorara el desempeño laboral en Electrotiendas del Perú S.A.C, Chiclayo _ 2018, rechazando así la H0: La aplicación del programa liderazgo transaccional no mejorara el desempeño laboral en Electrotiendas del Perú S.A.C, Chiclayo _ 2018.

V. CONCLUSIONES

Cuando el trabajo de investigación se encuentra aplicado y ya se analizaron todos los datos estadísticos a través de las encuestas realizadas a los colaboradores con un pre test y pos test, se concluye que:

1. La implementación programa de liderazgo transaccional para mejorar el desempeño laboral en electrotiendas del Perú S.A.C, Chiclayo – 2018, si logro mejorar el desempeño de los colaboradores de dicha empresa, donde realice el diseño y construcción del programa a ejecutar, teniendo cuatro sesiones relacionadas al tema de liderazgo transaccional y desempeño laboral, con cuyos temas de logro de metas, comunicación efectiva, trabajo en equipo, gracias a estos temas logre que los trabajadores mejoraran significativamente en su desenvolvimiento laboral con referencia a lo realizado antes de la implementación.
2. Para diagnosticar el desempeño laboral de los trabajadores de electrotiendas del Perú S.A.C, se realizó dos encuestas a los mismos donde la pre test demostró un desempeño medio, por tal motivo realice los cuatro talleres de capacitación para después aplicar un pos test y ver cuán efectivo resultaron estos talleres en el desenvolvimiento productivo de cada colaborador.
3. Ya diseñado y construido las actividades del programa, se realiza la capacitación de los colaboradores con el fin de ver la relación entre mis variables y notar si fue efectivo aplicar el estilo de liderazgo a los trabajadores para de esta manera poder comprobar la efectividad con los resultados estadísticos finales.
4. Comparando los resultados de la pre test y pos test se llegó a la conclusión de que si existe una mejora en el desempeño de los trabajadores de electrotiendas del Perú S.A.C con la implementación del programa de liderazgo transaccional.

VI. RECOMENDACIONES

Para la finalización a esta investigación, se desea sugerir algunas recomendaciones a base de los resultados y conclusiones obtenidas del presente estudio.

1. Los gerentes deben realizar capacitaciones o talleres dirigidos a sus colaboradores, como mínimo cada dos veces por año, por lo que con la ayuda de estos programas habrá un beneficio para la empresa porque hace que los clientes internos adquieran nuevos conocimientos para mejorar su desempeño.
2. Los empresarios deben promover el trabajo en equipo en sus subordinados para que estos trabajen en conjunto y apoyo mutuo, logrando que exista un buen ambiente para laborar en la empresa alcanzado el logro de objetivos empresariales.
3. Cada gerente o líder empresarial debe establecer dentro de sus organizaciones medidas adecuadas entre sus colaboradores o seguidores frente a la comunicación activa y efectiva, obteniendo una retroalimentación clara de cada miembro sin tener algún sesgo en la información para llegar a cada meta plasmada.
4. A los siguientes investigadores continuar realizando proyectos de investigación dirigidas a las variables relacionadas de este presente trabajo, como también se les recomienda tomar en consideración el tema de trabajo en equipo, comunicación efectiva y relaciones personales entre los colaboradores, porque con la ayuda de estos temas se conseguirá mejorar el rendimiento laboral en los distintos colaboradores de nuestro país.

VII. PROPUESTA

01. Información General.

Esta propuesta como primordial actividad tiene es la de aplicar el “PROGRAMA DE LIDERAZGO TRANSACCIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN ELECTROTIENDAS DEL PERU S.A.C, CHICLAYO – 2018” con la finalidad que este programa sea útil para mejorar el desempeño de estos colaboradores, así mismo sirva como referencia para otros trabajos de investigación científica.

02. Presentación

La aplicación del programa de liderazgo transaccional para mejorar el desempeño laboral en electrotiendas del Perú S.A.C, se estructura por cuatro sesiones donde se desarrollara temas de liderazgo transaccional, la importancia de logro de metas, retroalimentación “activa - pasiva” y el trabajo en equipo, la que va dirigida a los colaboradores de la empresa electrotiendas del Perú S.A.C, donde a estos se les dará a conocer sobre los temas antes mencionados a través de los talleres de capacitación que se desarrolla en el mismo local de la empresa, en donde pretendo que los colaboradores mejoren su desempeño a través de la aplicación de estas capacitaciones, por lo que la mejora se reflejará a través de las evaluaciones que realice a través de las encuestas y el análisis de mi pre test y post test logrando notar así si fueron efectivas estos talleres para el mejoramiento del desempeño.

03. Conceptualización de la propuesta/ descripción de la propuesta

La aplicación del programa de liderazgo transaccional es aplicada a la empresa de electrotiendas del Perú S.A.C, por lo que vi las falencias, falta de orientación, comunicación efectiva, compromiso y motivación, en los colaboradores de esta empresa para cumplir con sus objetivos organizacionales y tener un desempeño óptimo, por tal motivo como estrategia tome en cuenta al liderazgo transaccional como tema primordial para la elaboración de esta propuesta por lo que según Hellriegel, Jackson & Slocum (2009), definen que el liderazgo transaccional es una técnica que permite que los jefes y colaboradores interactúen entre sí para poder llegar en un fin en común, es decir este tipo de liderazgo demuestra a los colaboradores saber trabajar en equipo, comunicarse de manera activa y efectiva, motivarse para alcanzar las metas ya que depende de estas puedan recibir algún tipo de incentivo y a su vez puedan mejorar su desenvolvimiento laboral.

04. Objetivos

4.1. Objetivo General

Mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de Electrotiendas del Perú S.A.C, Chiclayo _ 2018

4.2. Objetivos Específicos

- a. Diagnosticar el desempeño laboral en los trabajadores de Electrotiendas del Perú S.A.C, Chiclayo _ 2018.
- b. Diseñar el programa de liderazgo transaccional en los trabajadores de Electrotiendas del Perú S.A.C, Chiclayo _ 2018.
- c. Evaluar y comparar el desempeño laboral en los trabajadores de Electrotiendas del Perú S.A.C, Chiclayo _ 2018

05. Justificación

La propuesta de implementar el programa de liderazgo transaccional en Electrotiendas del Perú S.A.C, se realiza por lo que gracias a esta aplicación se lograra que los trabajadores de cuya organización logren mejorar el desempeño laboral, lo cual resulta conveniente por gracias a la realización de los talleres se podrá incrementar el logro de metas organizacionales, además se va a fomentar la comunicación activa y efectiva entre los miembros de la empresa y se lograra el trabajo en equipo, así mismo es relevante para esta empresa ya que los beneficiados será el personal de la antes mencionada para mejorar el desempeño, donde se demostrara a estos los temas acerca de liderazgo, trabajo en equipo, logro de metas y comunicación efectiva haciendo que los clientes internos tengan mayor contribución laboral al adquirir estos conocimientos de las actividades plasmadas.

Así mismo este programa aportara en la sociedad y a distintos investigadores para realizar sus proyectos en empresas similares al que se aplicara, como también pueden tomarlo como modelo aplicativo para la realización de un trabajo de investigación, por lo que esta propuesta dará a conocer cuan efectiva es a través de las encuestadas realizadas a los trabajadores donde se reflejara la valides a través de un pre test y post test para medir la confiabilidad de esta, llegando a la conclusión de la existencia en la relación entre mi variable independiente y dependiente.

06. Fundamentos teóricos incluidos principios programa de Liderazgo Transaccional

Datos Generales.

Tema general

Liderazgo Transaccional Y desempeño laboral

Ponente:

M.G C.P.C EDUARDO ANDRADE GUIMAREY

Sesiones:

4 (cada 15 días)

Fecha inicio:

Mayo del 2018

Fecha de término:

Junio del 2018

Duración:

45min (por sesión)

Dirigido:

A los colaboradores de electrotiendas del Perú S.A.C

Hora:

9:00pm

Lugar:

Local de la empresa

Sesión N° 1: liderazgo transaccional

Esta primera sesión tiene como objetivo informar a los colaboradores de la empresa electrotiendas del Perú S.A.C sobre la variable independiente del proyecto de investigación la cual es **Liderazgo transaccional**, en donde se les informara a los colaboradores mediante este taller temas de liderazgo transaccional y el logro de metas organizacionales como la importancia de la retroalimentación entre miembros de la empresa y el acompañamiento de jefes para el cumplimiento de objetivos

Introducción:

Se les enseñara una breve introducción a los colaboradores sobre el liderazgo transaccional a través de una explicación con la ayuda de un video en donde se dará a conocer lo siguiente:

- Que es liderazgo transaccional
- Importancia del liderazgo transaccional
- Para qué sirve el liderazgo transaccional

DINAMICA

Me Pica

Cada persona tiene que decir su nombre y a continuación un lugar donde le pica: "Soy Juan y me pica la boca". A continuación el siguiente tiene que decir cómo se llamaba al anterior, y decir dónde le picaba. Él también dice su nombre y donde le pica y así sucesivamente hasta la última persona. El último tiene que decir desde el primero, los nombres de cada persona y dónde les picaba.

Fin del taller (Refrigerio a cada colaborador)

Sesión N° 2: Refuerzo Contingente (Metas organizacionales)

Esta segunda sesión tiene como objetivo Incrementar el logro de metas organizacionales en la empresa electrotiendas del Perú S.A.C, en donde se les informara a los colaboradores mediante este taller temas de liderazgo transaccional y el logro de metas organizacionales como la recompensas y sanciones que pueden surgir a través del cumplimiento de cada objetivo.

Introducción:

Se les enseñara una breve introducción a los colaboradores sobre las metas organizacionales a través de una explicación con la ayuda de un video en donde se dará a conocer lo siguiente:

- Que son metas
- Importancia y para qué sirven de los objetivos organizacionales
Premios y recompensas

Dinámica:

La isla desierta

Esta dinámica de grupo permite evaluar la capacidad de los candidatos para ejercer el rol de líder cuando hay una situación problemática para resolver.

Se divide a los participantes en grupos de 6 como máximo y se les entrega un caso impreso. Deben sentarse alrededor de una mesa y cada uno de ellos dispone del caso. Tienen 10 minutos para resolverlo.

El caso es el siguiente:

“Estas en un avión y vas de vacaciones. Sin embargo, ha habido un accidente en el avión y ustedes son los únicos supervivientes a bordo del bote, que está a punto de hundirse por el peso.

A pocos kilómetros se encuentra una isla desierta, a la que puedes llegar si quitas el peso del bote.

Aquí hay 12 objetos, que debes clasificar por prioridad. Hacer la clasificación, primero, individualmente, y después discutir el orden de prioridad de los objetos hasta llegar a un consenso”.

El listado es:

- 5 paquetes de pañales
- 1 revólver sin munición
- 20 litros de agua potable
- 1 paquete de cigarros
- 1 caja registradora con dinero en diferentes monedas
- 5 kilos de carbón
- Hilo y anzuelos
- Preservativos
- 2 botellas de Whisky
- 1 paracaídas que no lleva las instrucciones
- 1 mechero de oro
- 1 espejo

Lo más relevante:

Conservar aquello que permita señalar a los aviones, como un espejo o el paracaídas; lo que permite hacer fuego (mechero, carbón), lo que les ayuda a sobrevivir (pesca, agua), y aquello con lo que pueden curarse (el alcohol).

Metas Organizacionales

El ponente explicara a los colaboradores de electrotiendas del Perú S.A.C, sobre la definición e importancia del cumplimiento de las metas organizacionales y las recompensas que pueda adquirir cada miembro si se llega a la meta establecida o las sanciones que surjan por no llegar al objetivo.

Fin del Taller (Refrigerio a cada colaborador)

Sesión N° 3: Dirección por excepción (Retroalimentación “activa y pasiva”)

Esta sesión tiene como objetivo fomentar la comunicación activa y efectiva entre los miembros de la empresa con el fin de que cada miembro al culminar la sesión tenga facilidad al comunicarse de manera asertiva con sus demás compañeros para así mejorar en el logro de objetivos y fortaleciendo el desempeño.

Introducción

Se les demostrará un video a los colaboradores sobre el tema de comunicación laboral y luego se realizara una explicación sobre:

- Que es retroalimentación
- Importancia de la comunicación
- Para qué sirve y en que ayuda la organización (la comunicación efectiva)

Dinámica:

El Teléfono

Al igual que en el juego infantil de "Teléfono", esta actividad para romper el hielo puede ayudar a los empleados a desarrollar sus habilidades de comunicación, mientras que llegan a conocerse el uno al otro de una manera divertida. Los empleados deben formar una línea, ya sea de pie o sentados y la primera persona en línea debe susurrar una frase al oído de la siguiente persona en la línea. Cada persona hace lo mismo hasta que la última persona recibe el mensaje. El aspecto interesante de los juegos está en lo diferente que la historia puede haber terminado en comparación con como que comenzó.

Opcional:

Si el colaborador dice la respuesta incorrecta recibirá un castigo dado por sus compañeros.

Fin del Taller (Refrigerio a cada colaborador)

Sesión N° 4: trabajo en equipo

Esta sesión tiene como objetivo enseñar la importancia del acompañamiento y guía entre los miembros de una empresa para mejorar el desempeño.

Introducción

Se les demostrará un video a los colaboradores sobre el tema del trabajo en equipo y lo relevante que es el apoyo laboral entre los miembros de la organización para el cumplimiento de metas.

- Importancia de orientar a cada miembro de la organización para mejorar el desempeño
- Para qué sirve y en que ayuda a la organización el trabajo en equipo con la función que ejerce cada colaborador

Dinámica

Juego de roles

Con esta dinámica podemos evaluar la habilidad que tienen los candidatos en el uso de la comunicación cuando hay una situación que resolver. Se puede observar también la capacidad de negociación.

Para ello, se distribuye a los participantes en parejas y se les da un caso que tendrán que resolver representándolo.

Los casos pueden ser como los siguientes:

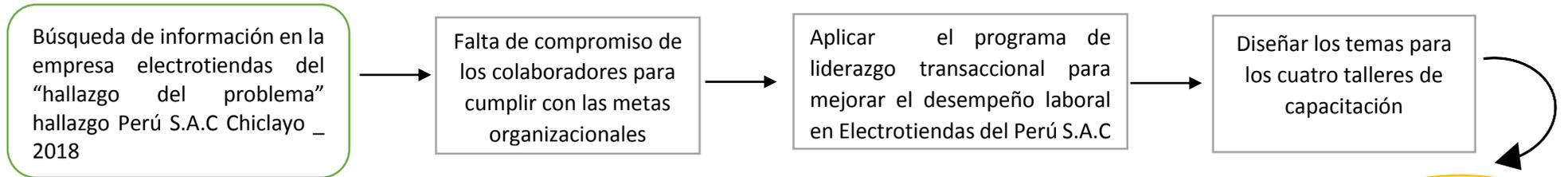
“Mañana debo faltar al trabajo y tengo que comunicárselo a mi jefe. Sin embargo, la última vez que le pedí ausentarme, la semana pasada, descubrió que era mentira la excusa que le puse. Sin embargo, mañana es verdad y necesito ausentarme”.

“Tengo una compañera de trabajo que me pide que por favor me quede yo hoy a terminar su trabajo, alrededor de 20-30 minutos porque tiene que irse antes ya que tiene una boda y debe ir a arreglarse el pelo. A mí no me apetece hacerlo”.

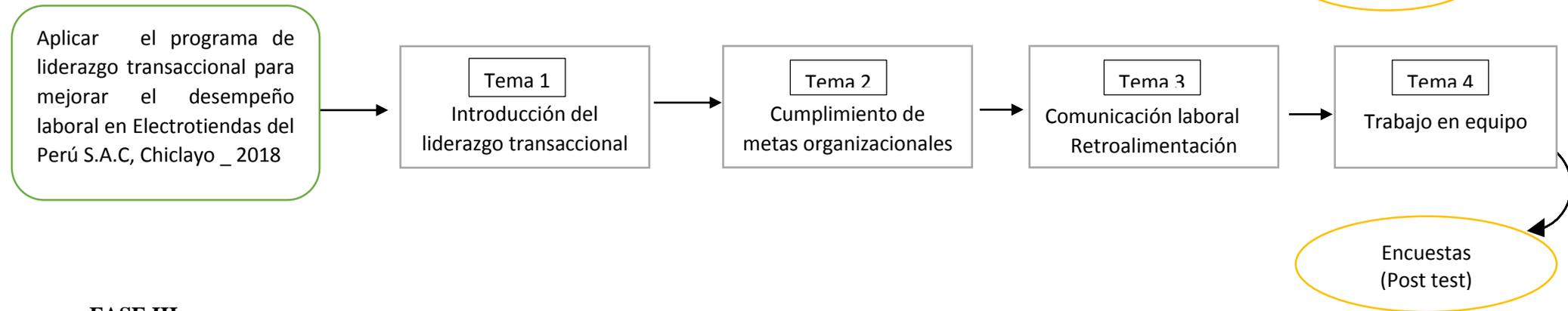
Fin del taller (Refrigerio a cada colaborador)

07. Estructura

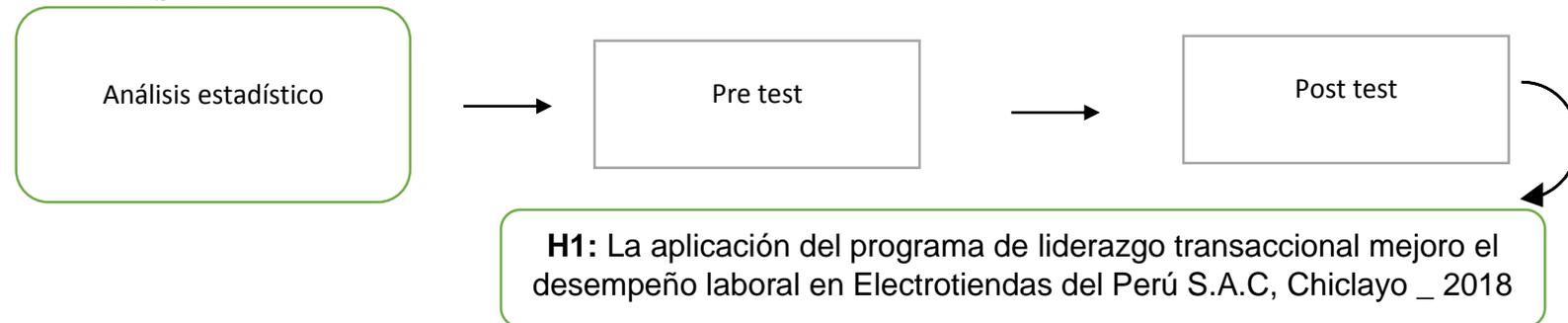
FASE I



FASE II



FASE III



08. Estrategias para implementar la propuesta

TEMA	CONTENIDO	RECURSOS	RESPONSABLE	FECHA Y TIEMPO	EVALUACION
Liderazgo transaccional	-Introducción del liderazgo transaccional (video) -Importancia y para qué sirve de este liderazgo. - Dinámica para romper el hielo “Me Pica” -Refrigerio.	Proyector Gaseosas Vasos Servilletas sandwich	M.G. C.P.C EDUARDO ANDRADE GUIMAREY	25 mayo 2018 45 MIN	Satisfecho Cambio de horario
La importancia de logro de metas REFUERZO CONTINGENT E	-Video “introducción” Importancia del cumplimiento de las metas organizacionales. -Dinámica para romper el hielo “la isla desierta” - refrigerio	Proyector Gaseosas Vasos Servilletas sandwich		31 Mayo 2018 45MIN	Satisfecho Cambio de horario
Retroalimentación DIRECCION POR EXCEPCION activa y pasiva	- Video de comunicación laboral -Retroalimentación -Dinámica grupal del “teléfono” - refrigerio	Proyector Gaseosas Vasos Servilletas sandwich		7 Junio 2018 1 hra	Satisfecho
Trabajando en equipo	--Video de trabajo en equipo. -Demostrar la importancia de guiar al colaborador para mejorar su desempeño. -Dinámica grupal del “Juego de roles” - refrigerio	Proyector Gaseosas Vasos Servilletas sandwich		14 Junio 2018 45 MIN	Satisfecho

Actividad de aprendizaje – talleres

09. Evaluación de la Propuesta

Para evaluar mi propuesta y ver cuán satisfactorio resultó la implementación del programa de liderazgo transaccional para mejorar el desempeño laboral, encuesté a mis colaboradores de la empresa Electrotiendas del Perú S.A.C con un cuestionario de satisfacción en el cual dió como resultado positivo e importante la realización de este en cuyos colaboradores, a su vez obtuve una mejora continua en el desempeño de estos trabajadores, por lo que en la comparación de mi pre test con referencia al pos test se reflejó la mejora de los antes mencionados.

VIII. REFERENCIAS

- Alles, M (2010). Construyendo talento: programa de desarrollo para el crecimiento de las personas y la continuidad de las organizaciones. Buenos Aires, Argentina. Ediciones Granica S.A.
- Alvarado, K., Parodi, G & Moncayo, M. (2016). Estilos de liderazgo y compromiso organizacional con mediación de engagement en técnicos de maquinaria pesada. (Tesis post grado). Recuperado de http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1590/Karla_Tesis_Maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, L. (2013). Liderazgo transformacional y aprendizaje organizacional del personal directivo en la universidad nacional del callao, 2013. (Tesis postgrado). Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2316/1/castro_ll.pdf
- Esparza, A. (2016). El estilo de liderazgo y su efecto en el desempeño laboral del área de Contabilidad en la empresa el Rocio S.A. Año 2016 – Trujillo. (Tesis pregrado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/433/esparza_ba.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chacón, G (2016). Liderazgo transformacional y su relación con la satisfacción laboral. (Tesis pregrado). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/7439/CHACON_LUNA_GISSELLE_LIDERAZGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I (1998). Administración de recursos humanos. Recuperado de <http://magfrrhh.blogspot.pe/2017/04/entrenamiento-y-desarrollo-de-personal.html>
- Gonzales, L. (2017). Liderazgo y el reto de poner al ser humano por encima de la producción. Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/empleo-management/liderazgo-y-reto-poner-al-humano-encima-produccion-2189185>
- Gutiérrez, L. (2012). Liderazgo transformacional y su relación con la resistencia al cambio. Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/15789>.

- Guerrero, J. (2015). Programa de capacitación en prevención y atención de salud en centros de privación de libertad. Recuperado de https://www.paho.org/uru/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=publications&alias=508-orden-guia-docente-eq-salud-anexos-8&Itemid=307
- Jimenez, C. (2014). Relación entre el liderazgo transformacional de los directores y la motivación hacia el trabajo y el desempeño de docentes de una universidad privada. (Tesis postgrado). Recuperado de <http://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/2084/1/Tesis%20Final%20Claudia%20C%20Jimenez%20C.pdf>
- Kotter, J. (2016). Liderazgo: ¿cómo dejar de ser jefes para ser líderes?. El comercio. Recuperado de <http://elcomercio.pe/especial/zona-ejecutiva/actualidad/liderazgo-como-dejar-jefes-lideres-noticia-1879053>
- Maiol, R. (2015). Mas a Rajoy: “Diálogo sí, pero con liderazgo para afrontar los problemas”. El país. Recuperado de https://elpais.com/ccaa/2015/12/18/catalunya/1450440363_517097.html
- McCleskey, J. (2014). Situational, transformational, and transactional leadership and leadership development. Recuperado de http://jbsq.org/wpcontent/uploads/2014/06/June_2014_9.pdf
- Palomo, M (2013). Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. 8va ed. Recuperado de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=qEMVAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=importancia+del+liderazgo+segun+autores&ots=b8PGafJs6T&sig=t8fzS2orWkic5wfclqYYNSW9bVQ#v=onepage&q=importancia%20del%20liderazgo%20segun%20autores&f=false>
- Palomo, M (2013). Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. 6ta ed. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=_9g_Zlehq0QC&pg=PA42&dq=liderazgo+transaccional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiM_IzuydjWAhVKGJAKHXEHcjoQ6AEIJDA#v=onepage&q=liderazgo%20transaccional&f=false.

- Parrilla, J & Dinatale, M. (2017). Barack Obama: "Argentina debe mantener y mejorar su liderazgo a nivel regional e internacional". Infobae. Recuperado de <https://www.infobae.com/politica/2017/10/06/barack-obama-argentina-debe-mantener-y-mejorar-su-liderazgo-a-nivel-regional-e-internacional/>.
- Perez, M (2010). Diccionario de administración. 6ta ed. Lima, Perú. Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Ramirez, P (2016). Liderazgo transformacional y desempeño docente en la Escuela de Educaicon Superior técnico Profesional de la Policia Nacional del Perú – Lima (EESTP- PNP). Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/948>
- Real academia española. (2014). Diccionario de la lengua española. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=DgIqVCc>
- Rivera, S (2016). El liderazgo gerencial y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Castilla _ Piura 2015. (Tesis pregrado). Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8024/posadasgonzales_diana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S & Judge, T (2013). Comportamiento organizacional. 15 ed. México. Pearson educación de Mexico, S.A. de CV.
- Robbins, S & Judge, T (2009). Comportamiento organizacional. 13 ed. México. Pearson educación de Mexico, S.A. de CV.
- Urizar, S (2016). Estilos de liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores de restaurante don Carlos, Cobán Alta Verapaz. (Tesis pregrado). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Urizar-Shalina.pdf>
- Villalón, X (2014). El liderazgo transformacional como agente motivador en un establecimiento municipal. (Tesis postgrado). Recuperado de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/133625/TESIS_%20MAGISTER.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento

CUESTIONARIO

Buen día, el presente cuestionario es para evaluar desempeño laboral en los trabajadores de Electro tiendas del Perú S.A.C es por ello que se le pide con el debido respeto que responda de la manera más sincera posible a las siguientes interrogaciones marcando con una X según su criterio. Por favor recuerde que sus respuestas son confidenciales y estrictamente para fines de investigación. ¡Muchas Gracias!

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL.	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
INDICADOR: RESPONSABILIDAD LABORAL					
1. cumple frecuentemente con los objetivos organizacionales de la empresa					
2. Asumo la responsabilidad de mis actos cuando no cumplo de manera efectiva las tareas asignadas.					
3. Tengo en claro todas las responsabilidades que debo cumplir en mi área asignada.					
4. Conozco cada función que se realiza en las distintas áreas de la empresa.					
INDICADOR: TAREAS ADMINISTRATIVAS					
5. La empresa realiza capacitaciones o talleres para mejorar su desarrollo personal y laboral.					
6. En el área donde se desempeña realiza tareas que desarrolle sus habilidades intelectuales.					
7. Para cumplir con sus tareas asignadas realiza esfuerzo físico.					
8. Ante un problema laboral es consiente a la hora de tomar una decisión.					
INDICADOR: AMBIENTE PSICOLOGICO					
9. Cuenta con los recursos y materiales necesarios para realizar su trabajo.					
10. La comunicación que mantiene con su equipo de trabajo es efectiva.					
11. Muestra conformidad con las condiciones laborales de la empresa.					
12. Se siente satisfecho con el espacio e instalaciones de la empresa.					

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL.	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
INDICADOR: OBJETIVOS ORGANIZACIONALES					
13. Cree que su trabajo realizado en la empresa cumple con las expectativas organizacionales.					
14. Las metas asignas por su jefe son alcanzables con la ayuda de sus compañeros de trabajo					
15. Logra cumplir todas las metas que le asigna su jefe mediante el trabajo en equipo					
16. Se encuentra familiarizado con la empresa para cumplir los objetivos organizacionales a corto, mediano y largo plazo.					
INDICADOR: COMPORTAMIENTO					
17. Cumple con el horario establecido de la empresa y llega siempre puntual para iniciar con la jornada laboral					
18. Se considera una persona activa, amable y dinámica para relacionarse con sus compañeros y cliente de manera asertiva.					
19. Mantiene sus asuntos personales y emociones fuera del ámbito laboral.					
20. Se siente comprometido con las metas organizacionales.					

¡GRACIAS, POR SU COLABORACIÓN!

Anexo 2: Constancia de validación del experto

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO

Yo, Lilian Roxana Paredes López, titular del DNI. N° 16655482, de profesión Estadística, ejerciendo actualmente como Docente universitario, en la institución UNPRG/UCV-Chiclayo

Por medio de la presente hago constar que realicé la revisión de los instrumentos elaborado por el estudiante del IX ciclo de la escuela de Administración de Empresas, quien está realizando un trabajo de investigación titulado **"APLICACIÓN DEL PROGRAMA DE LIDERAZGO TRANSACCIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN ELECTROTIENDAS DEL PERÚ S.A.C, CHICLAYO _2017"**

En general considero que los ítems de los instrumentos miden los indicadores seleccionados para las variables de la siguiente forma:

- Completamente Verdadero
- Verdadero
- Ni Verdadero, Ni Falso
- Falso
- Completamente Falso

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho cuestionario es válido para su aplicación por no poseer casi correcciones importantes.

Chiclayo 30 de Noviembre de 2017


.....
Lic. Est. Lilian Roxana Paredes López
COESPE N° 394
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ
Nombre: Lilian Roxana Paredes López
DNI: 16655482

Anexo 3: Constancia de validación del experto

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO

Yo, Gonzales Zarpán Luis Miguel, titular del DNI. N° 42388746, de profesión Lic. Adm. de Empresas, ejerciendo actualmente como STP, en la institución UEV.

Por medio de la presente hago constar que realicé la revisión de los instrumentos elaborado por los estudiantes de Administración de Empresas, quienes están realizando un trabajo de investigación titulado "PROGRAMA DE LIDERAZGO TRANSACCIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN ELECTROTIENDAS DEL PERÚ S.A.C, CHICLAYO – 2018".

En general considero que los ítems de los instrumentos miden los indicadores seleccionados para las variables de la siguiente forma:

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho test es válido para su aplicación por no poseer casi correcciones importantes.


MBA. Lic. Adm. Luis Miguel
Gonzales Zarpán
ASESOR

Nombre: Gonzales Zarpán Luis Miguel

DNI: 42388746

Anexo 4: Constancia de validación del experto

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO

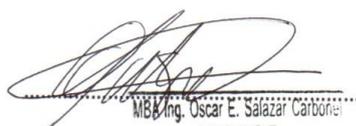
Yo, OSCAR ENRIQUE SALAZAR CARBONEL, titular del DNI. N° 80676706, de profesión MAG. EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS, ejerciendo actualmente como DOCENTE, en la institución UNPRG / UCV.

Por medio de la presente hago constar que realicé la revisión de los instrumentos elaborado por los estudiantes de Administración de Empresas, quienes están realizando un trabajo de investigación titulado "PROGRAMA DE LIDERAZGO TRANSACCIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN ELECTROTIENDAS DEL PERÚ S.A.C, CHICLAYO – 2018".

En general considero que los ítems de los instrumentos miden los indicadores seleccionados para las variables de la siguiente forma:

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho test es válido para su aplicación por no poseer casi correcciones importantes.



MBA Ing. Oscar E. Salazar Carbonel
ASESOR
Nombre: OSCAR E. SALAZAR CARBONEL

DNI: 80676706

Anexo 5: Matriz De Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

APLICACIÓN DEL PROGRAMA DE LIDERAZGO TRANSACCIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN ELECTROTIENDAS DEL PERÚ S.A.C, CHICLAYO _2017					
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA	INSTRUMENTO DE INVESTIGACION
<p>FORMULACION DEL PROBLEMA</p> <p>¿La aplicación del programa de liderazgo transaccional mejorará el desempeño laboral en Electrotiendas del Perú S.A.C, Chiclayo _ 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL - Aplicar el programa de liderazgo transaccional para mejorar el desempeño laboral en Electrotiendas del Perú S.A.C, Chiclayo _ 2018</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICOS - Diagnosticar el desempeño laboral en los trabajadores de Electrotiendas del Perú S.A.C, Chiclayo _ 2018.</p>	<p>Variable Independiente Programa de Liderazgo transaccional</p>		<p>TIPO DE INVESTIGACION Aplicativa _ Explicativa</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACION Pre Experimental Experimental: Porque se analiza una sola variable. “No existe manipulación de la variable independiente”, no existe ningún tipo de control.</p> <p>POBLACION Y MUESTRA Son 23 trabajadores de Electrotiendas del Perú S.A.C, Chiclayo _ 2018</p>	<p>- GUÍA DE ENTREVISTA</p> <p>- PROGRAMA DE LIDERAZGO TRANSACCIONAL</p>

	<p>-Diseñar el programa de liderazgo transaccional en los trabajadores de Electrotiendas del Perú S.A.C, Chiclayo _ 2018.</p> <p>- Evaluar y comparar el desempeño laboral en los trabajadores de Electrotiendas del Perú S.A.C, Chiclayo _ 2018</p>	<p>Variable Dependiente</p> <p>Desempeño Laboral</p>	<p>-Desempeño de la tarea</p> <p>-Civismo</p> <p>-Falta de productividad</p>	<p>TECNICAS DE RECOLECCION DE INFORMACION:</p> <p>FUENTES PRIMARIAS</p> <p>Observación directa</p> <p>FUENTES SECUNDARIAS</p> <p>Libros</p> <p>FUENTES TERCARIAS</p> <p>Páginas web (internet)</p> <p>PROCESAMIENTO</p> <p>Software estadístico "SPSS".</p>	<p>-CUESTIONARIO</p>
--	--	---	--	--	----------------------

GUÍA DE ENTREVISTA

ACTIVIDAD DE LA EMPRESA:

TIEMPO LABORANDO:

NUMERO DE TRABAJADORES:

PUESTO DEL ENTREVISTADO:

FECHA DE ENTREVISTA:

Buenas día, soy alumna de la Universidad Cesar Vallejo del IX ciclo, de la escuela profesional de Administración. El motivo de esta entrevista es para saber sobre el liderazgo que hoy se ejerce en la empresa donde labora, es por ello que se le pide con el debido respeto que responda con la verdad a las siguientes preguntas, ya que los datos obtenidos en esta entrevista son confidenciales y exclusivamente para fines de investigación.

1. ¿Al lograr sus metas organizacionales lo recompensa su jefe por el cumplimiento de objetivos?
2. ¿Qué tipos de recompensas suele otorgarles su jefe por el logro de objetivos?
3. ¿Cuándo usted no logra sus metas previstas recibe alguna sanción por parte de sus jefes?, Si su respuesta es sí, especifique que tipos de sanciones existen en la empresa.

4. La comunicación entre usted y su jefe es activa y entendible para el cumplimiento de sus objetivos organizacionales.

5. Sus opiniones y sugerencias son escuchadas y las toman en cuenta para la toma de decisiones

6. Existe confianza entre usted y su jefe para comunicarse cuando tiene algún tipo de queja o crítica constructiva con el fin de resolver el problema.

7. Su jefe y demás compañeros participan para mejorar en su desempeño

8. Le comunican o sabe cuáles son sus errores en cuanto a su desempeño y de acuerdo a ello toma medidas de mejora.

9. Su jefe los guía o apoya cuando tienen alguna dificultad al laborar

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION!

Anexo 7: Lista de requerimientos

Tabla 10: *Lista de requerimiento para los talleres*

RECURSOS HUMANOS		CANT.
Organizador del taller		01
Capacitador		01
Supervisor de electrotiendas del Perú S.A.C		01
Personal		23

EQUIPO / MATERIAL	UDM.	CANT.
Una sala (instalaciones de la empresa)	Unidad	01
Una laptop	Unidad	01
Proyector multimedia	Unidad	01
Lápiz grafito	Unidad	100
Folder manila	Unidad	100
Papel bond	Unidad	100
Triple	Unidad	01
Fuentes	Unidad	04
Vasos plásticos	Unidad	100

SERVICIOS	UDM.
Fotocopias	Unidad
Impresiones	Unidad
Anillados	Unidad
Internet	Tiempo
Movilidad	Tiempo / Distancia
Refrigerios	Unidad

Elaboración propia

Anexo 8: Presupuestos

- **Recursos humanos**

El presupuesto de la premisa de recursos humanos tiene que ver con el cuerpo humano a necesitar para la ejecución del taller, los que se clasifican de la siguiente manera:

1. **Organizador del taller**, representado por la autora de la investigación;
2. **Capacitador**, aquel que tiene experiencia en brindar asesoría en equipos de trabajos en empresas.
3. **Supervisor de electrotiendas del Perú S.A.C**, quien se encargó de reunir a su equipo de trabajo para la realización de los talleres de capacitación.
4. **Personal de electrotiendas del Perú S.A.C**, aquellos colaboradores que adquirirán nuevos conocimientos para mejorar el desempeño a través de la realización de los talleres de capacitación.

Tabla 101: *Presupuesto de recurso humano*

Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Total S/.
Coordinadora	1	0.00	0.00
Capacitador	4	0.00	0.00
Supervisor	1	0.00	0.00
Personal	23	0.00	0.00
SUB TOTAL			0.00

Elaboración propia

- El presupuesto dado en la parte de recursos humanos fue nulo, es decir, sin costo alguno ya que, la coordinadora del taller es la investigadora de la tesis Yesenia Perez, el capacitador el “MG.CPC” Eduardo Andrade quien hizo las capacitaciones sin costo alguno, por último el supervisor y resto de personal de electrotiendas del Perú S.A.C a quienes tampoco se le otorgo dinero ya que ellos fueron los que recibieron las charlas brindadas por nuestro capacitador.

- **Recursos materiales**

Los recursos utilizados en este campo son aquellos materiales que ya fueron mencionados en la lista de requerimientos, y donde se debe recalcar que los equipos de apoyo para la realización de las capacitaciones fueron prestados por el capacitador del taller.

Tabla 11: *Presupuesto de recursos materiales*

Descripción	U.D.M.	Cantidad	Costo Unitario S/.	Total S/.
Papel bond A4	Unidad	100	0.05	5.00
Lapiz grafito	Unidad	100	0.25	25
Foler manila	Unidad	100	0.50	50
Triple	Unidad	01	3.00	3.00
Fuentes	Unidad	04	5.00	20.00
Vasos plásticos	Unidad	100	0.10	10
SUB TOTAL				S/. 113.00

Elaboración propia

- El presupuesto dado en la parte de recursos materiales es de ciento trece nuevos soles aquel dinero que fue invertido para la realización de las capacitaciones brindadas a los colaboradores de electrotiendas del Perú S.A.C.

- **Servicios**

Para el desarrollo de esta investigación y el proceso del taller, se utilizó distintos servicios los que fueron empleados en las capacitaciones otorgados a los colaboradores de la empresa electotiemendas del Perú S.A.C.

Tabla 123: *Presupuestos de servicios*

Artículo	U.D.M.	Cantidad	Costo Unitario. S/.	Total S/.
Fotocopias	Unidad	180	0.05	9.00
Impresiones	Unidad	300	0.20	60
Anillados	Unidad	3	3.00	9.00
Movilidad	Tiempo/ distancia	10 veces	4.00	40.00
Internet	Tiempo	3 meses	60.00	180.00
Refrigerios	Unidad	25	1.50 x 4 veces	150.00
SUB TOTAL				448.00

- El presupuesto dado en la parte de servicios es de cuatrocientos cuarenta y ocho nuevos soles, el cual este dinero fue invertido para la realización de las capacitaciones brindadas a los colaboradores de electotiemendas del Perú S.A.C.

- **Suma de todos los sub totales de los presupuestos dados anteriormente**

Tabla 134: *Suma de los sub totales presupuestales*

PRESUPUESTOS	SUB TOTALES
Recursos Humanos	S/. 00.00
Recursos Materiales	S/. 113.00
Servicios	S/. 448.00
TOTAL	S/. 561.00

Elaboración propia

- ✓ El total del presupuesto invertido para la realización de este proyecto de tesis es de quinientos sesenta y uno nuevos soles, el cual es igual a S/. 561.00

Anexo 10: satisfacción del taller

ITEMS	Satisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Insatisfecho
SATISFACCIÓN DEL TEMA			
IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN			
COHERENCIA Y CLARIDAD DEL TALLER			
SUGERENCIA U OBSERVACIONES DE MEJORA			

Tabla 1615: *Satisfacción del taller de capacitación*

Anexo 11: Evidencias del taller de capacitación



Figura 8: Capacitación



Figura 9: Entrega de información del taller de capacitación



Figura 10: Dinámica grupal de confianza



Figura 11: Personal de ElectroTiendas del Perú S.A.C

Yo, Kelly Cristina Vásquez Huatay, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional Administración de la Universidad César Vallejo Chiclayo, revisor (a) de la tesis titulada

"Programa de Liderazgo Transaccional para mejorar el Desempeño Laboral en Electrotiendas del Perú S.A.C, Chiclayo - 2018", de la estudiante Yesenia Melina Perez Rugel, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Pimentel, 28 de Junio del 2018



Firma

Kelly Cristina Vásquez Huatay

DNI: 16690083



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	-----------------------	--------	---------------------------------

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo Jesana Melina Perez Rugel....., identificado con DNI
Nº 75363797..... egresada de la Escuela de Administración....., de la
Universidad César Vallejo, autorizo () No autorizo () la divulgación y
comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:
Programa de liderazgo Transaccional para mejorar el desempeño
laboral en electrotiendas del Perú S.A.C. Chiclayo - 2018.
.....;
en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.
33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Jesana M. P. R.
FIRMA

DNI: 75363797

FECHA: 20 de Diciembre..... del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------