



**FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION**

**EL LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS
DEL AREA DE COBRANZA DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

AUTOR

FERNANDO ALONZO RAMIREZ DURAND

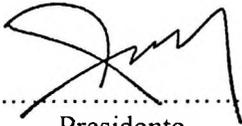
ASESOR

Mgtr. TERESA NARVAEZ ARANIBAR

LIMA –PERU

2014

PAGINA DE JURADO



.....
Presidente
Dr. Bernardo cojal Loli



.....
Secretaria
Mg. Teresa Gonzales Moncada



.....
Vocal
Eco. Cesar Cifuentes la rosa

DEDICATORIA

El siguiente Trabajo está dedicado a las personas más importantes en mi vida, que siempre estuvieron listas para brindarme toda su ayuda, ahora me toca regresar un poco de todo lo inmenso que me han otorgado. Con todo mi cariño este trabajo se las dedico a ustedes: mis padres.

AGRADECIMIENTO

La presente Tesis es un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente, participaron varias personas como leyendo, opinando, corrigiendo, teniéndome paciencia, dándome ánimo, acompañándome en los momentos difíciles y en los momentos de felicidad.

Gracias a mi madre y a mi hermano que me acompañaron en esta aventura que, de forma incondicional, entendieron mis ausencias y mis malos momentos. A mi padre, que a pesar de la distancia siempre estuvo atento para saber cómo iba mi proceso Gracias a todos.

DECLARACION AUTENTICIDAD

Yo, FERNANDO ALONZO RAMIREZ DURAND con DNI N° 43770922, afecto a cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y autentica.

Asimismo 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 Cesar Vallejo.

Lima 18de marzo de 2014-03-18

FERNANDO ALONZO RAMIREZ DURAND

PRESENTACION

Señores miembro del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "El liderazgo y desempeño laboral de los empleados del área de cobranza telefónica del Banco BCP 2013", con la finalidad de determinar la importancia que tiene el liderazgo en el área de área de cobranza telefónica del Banco BCP, por ello se procura vinculael liderazgo con el desempeño laboral de los empleados del área y especificar la adecuadadirección que debe tener el área para que se optimice las funciones para el beneficio de la organización .

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

FERNANDO ALONZO RAMIREZ DURAND

INDICE

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.- Introducción	1
II.- Marco Metodológico	36
2.1.- Variables	37
2.2.- Operacionalización de Variables	38
2.3.- Metodología	40
2.4.- Tipos de Estudio	40
2.5.- Diseño	41
2.6.- Población, muestra	41
2.7.- Técnicas e instrumentos de recolección e datos	42
2.8.- Métodos de análisis de datos	43
III.- Resultados	50
IV.- Discusión	89
V.- Conclusiones	93
VI.- Recomendaciones	94
VII.- Bibliografía	98
VII.- Referencia Bibliográfica	98
IX.- Anexos	94
VII.- Bibliografía	100
Anexo 1 : Encuesta de opinión a los empleados del banco bcp 2013	101
Anexo 2 :Validación y confiabilidad del Instrumento	104

Anexo 5 :Operacionalización de Variables	108
Anexo 1 : Matriz Estadística	109
Anexo 1 : Matriz de Consistencia	110

INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS

Intervalos de Comunicación Interna

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfica 1.-	50
Gráfica 2.-	51
Gráfica 3.-	52
Gráfica 4.-	53
Gráfica 5.-	54
Gráfica 6.-	55
Gráfica 7.-	56
Gráfico 8.-	57
Gráfico 9.-	58
Gráfico 10.-	59
Gráfico 11.-	60
Gráfico 8.-	57
Gráfico 9.-	58
Gráfico 10.-	59
Gráfico 11.-	60
Gráfico 12.-	61
Gráfico 13.-	62
Gráfico 14.-	63
Gráfico 15.-	64
Gráfico 16.-	65
Gráfico 17.-	66
Gráfico 18.-	67

Gráfico 19.-

68

Intervalos de Comunicación Interna

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.-	68
Gráfico 2.-	69
Gráfico 3.-	70
Gráfico 4.-	71
Gráfico 5.-	72
Gráfico 6.-	73
Gráfico 7.-	74
Gráfico 8.-	75
Gráfico 9.-	76
Gráfico 10.-	77
Gráfico 11.-	78
Gráfico 12.-	79
Gráfico 13.-	80
Gráfico 14.-	81
Gráfico 15.-	82
Gráfico 16.-	83
Gráfico 17.-	84
Gráfico 18.-	85
Gráfico 19.-	86

RESUMEN

El estudio de esta investigación tuvo como objetivo principal establecer si el liderazgo se relaciona de manera satisfactoria con el desempeño laboral en los empleados del área de cobranza del Banco BCP 2013. El liderazgo es fundamental en toda organización ya que el buen desarrollo de esta habilidad por parte de los jefes, ayudara notable en el desempeño y eficiencia de los colaboradores de toda organización y/o empresa. La investigación es de tipo cuantitativo por la finalidad del trabajo es descriptivo correlacional por las 2 variables que se estudia, la población que se tomo para el desarrollo fue de 120 colaboradores de Área de Cobranzas Telefónica del Banco BCP 2013. La muestra que se obtuvo fue de 75 colaboradores por ende la recolección de los datos que se aplicó fue el cuestionario tipo Lickert, la cual me lleva a la cuantificación de los datos, la herramienta utilizada fue el programa SPSS y los resultados obtenidos fueron que si existe una relación significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral. Por lo tanto es fundamental la importancia que exista un buen líder y que ejerza el liderazgo apropiado para lograr que los subordinados realicen sus funciones y tareas cotidianas de manera óptima en favor de la organización.

Palabras Claves: Liderazgo/ Desempeño Laboral/ motivación/ Jefes inmediatos

ABSTRACT

This research mainly aims to establish whether the leadership is related to job performance satisfactory in area employees BCP Bank collection. Leadership is important in any organization and that good management of this by significantly helps managers in the performance of the employees of any organization or company. This research is quantitative for the purpose used is descriptive correlational population taken into account was 120 reviewers Area Collections Telephonic Bank BCP , the sample collected was 75 employees, to collect data was applied Lickert questionnaire for quantification of data SPSS and the results obtained were used there was a significant relationship between leadership and job performance . That is of due importance which there is an appropriate leadership from the heads and that entailed to subordinates perform their daily tasks optimally.

Keywords: Leadership/ WorkforcePerformance /Organization/Heads