



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LIDERAZGO TRANSACCIONAL Y MEJORA CONTINUA DE LOS
SERVIDORES DEL ÁREA DE SUPERVISIÓN FINANCIERA DEL
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO LIMA 2014**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

MIGUEL ANGEL TORRES MEDRANO

ASESORA:

MG. MARTHA ALICIA AMES COCA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GERENCIA EMPRESARIAL

LIMA-PERÚ

2014

DEDICATORIA

A mi madre porque ella estuvo a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona, a mi esposa e hijo por ser los pilares de mi vida y demostrarme cada momento su amor y brindarme el tiempo necesario para desarrollarme profesionalmente.

AGRADECIMIENTO

A los docentes que me han acompañado durante este largo camino, brindándome siempre su orientación con profesionalismo ético en la adquisición de conocimientos en el programa de experiencia laboral SUBE.

También expreso mi agradecimiento a mis compañeros de estudios por el apoyo brindado durante todo el tiempo que compartimos en aula, a mis compañeros de trabajo por sus consejos para no desmañar y conseguir la meta trazada.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Torres Medrano Miguel Ángel con DNI N° 09562017, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Administración, Escuela de Ciencias Administrativas, 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.

Lima 23 de Febrero del 2015

MIGUEL ANGEL TORRES MEDRANO

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “LIDERAZGO TRANSACCIONAL Y MEJORA CONTINUA DE LOS SERVIDORES DEL AREA DE SUPERVISION FINANCIERA DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO LIMA 2014”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

MIGUEL ANGEL TORRES MEDRANO

ÍNDICE

CARÁTULA	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
I. INTRODUCCION	16
1.1. Problema	50
1.2. Objetivos	50
II. MARCO METODOLÓGICO	51
2.1. Hipótesis	51
2.2. Variables	51
2.3. Operacionalización de Variables	62
2.4. Metodología	62
2.5. Tipos de estudio	62
2.6. Diseño	63
2.7. Población, muestra y muestreo	63
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	64
2.9. Métodos de análisis de datos	65
III. RESULTADOS	71
IV. DISCUSIÓN	77
V. CONCLUSIONES	79
VI. RECOMENDACIONES	81
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
ANEXOS	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	El jefe del área ejerce controles sobre las labores desarrolladas por los trabajadores	90
Tabla N° 2	La Administración incorpora medidas correctivas para alcanzar los objetivos de la institución	91
Tabla N° 3	El líder evita involucrarse cuando surge un tema importante que impide alcanzar los objetivos institucionales	92
Tabla N° 4	El proceso de revisión de cuentas por reembolsos de caja chica son analizados para determinar su eficiencia	93
Tabla N° 5	Existe desinterés de la entidad por mantener y capacitar a los trabajadores con buenos desempeños	94
Tabla N° 6	El jefe de área establece flujogramas de los procesos en cumplimiento a las normas institucionales	95
Tabla N° 7	El Ministerio de Agricultura y Riego tiene políticas de reconocimiento a los trabajadores por el logro de objetivos institucionales	96
Tabla N° 8	Los objetivos de la institución, son de pleno conocimiento de todo el personal para garantizar un óptimo desempeño	97
Tabla N° 9	El jefe del área de supervisión financiera entrega ayuda a los trabajadores a cambio de esfuerzos por alcanzar los objetivos a corto plazo	98
Tabla N° 10	El desempeño laboral es recompensado por la Administración del Ministerio de Agricultura y Riego, en acto público y con incentivos	99
Tabla N° 11	El jefe del área de supervisión financiera recomienda que hacer a los trabajadores para alcanzar los objetivos y ser recompensados	100
Tabla N° 12	Existe equidad en las recompensas e incentivos entre los trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego	101
Tabla N° 13	La asignación de recursos influye en el logro de los objetivos institucionales y del estímulo al personal	102
Tabla N° 14	El jefe del área de supervisión financiera se rehúsa a asignar recursos a los trabajadores que faciliten el desarrollo de sus labores	103
Tabla N° 15	La supervisión activa permite detectar desempeños laborales deficientes que ameritan sanciones	104

Tabla N° 16	El jefe del área de Supervisión Financiera interviene para alcanzar los objetivos solo cuando los problemas son críticos	105
Tabla N° 17	El líder disminuye los estándares al mínimo para tratar de hacer mejoramientos de los procesos en el área de Supervisión Financiera	106
Tabla N° 18	La Administración capacita al personal respecto a los nuevos procedimientos a ejecutar con el propósito de estandarizarlo	107
Tabla N° 19	La supervisión propone ajustes a los procesos para una mejora continua en el área de supervisión financiera	108
Tabla N° 20	Las medidas correctivas propuestas para mejorar las labores, son incumplidas por el personal pues no participan en su elaboración	109
Tabla N° 21	El líder espera que se den los errores antes de actuar para implementar medidas correctivas	110
Tabla N° 22	Los trabajadores participan en la propuesta de medidas correctivas de los procesos tomando en cuenta las incidencias laborales experimentadas	111
Tabla N° 23	El personal es sancionado ante un deficiente desempeño laboral con suspensiones o rotación del puesto	112
Tabla N° 24	Los trabajadores cumplen con las sanciones impuestas por la administración sin reclamo alguno	113
Tabla N° 25	El líder promueve actuaciones que fomentan la participación del personal en acciones de mejora proporcionando autonomía en el personal	114
Tabla N° 26	El líder desvía su atención de los problemas relacionados al trabajo de implementación de planes de mejora continua en el área de supervisión financiera	115
Tabla N° 27	El jefe del área asume la responsabilidad de estandarizar los procesos que se ejecutan en el área de supervisión financiera	116
Tabla N° 28	La administración identifica procesos que pueden ser mejorados para la planificación del área de supervisión financiera	117
Tabla N° 29	La administración estimula la capacidad creativa y fomenta la participación de su personal en la mejora de los procesos	118
Tabla N° 30	Se examina las causas que impiden alcanzar las metas institucionales para su planeación estratégica de enmienda	119

Tabla N° 31	La deficiencias identificada son atendidas adecuadamente por la administración en los tiempos oportunos	120
Tabla N° 32	La administración desarrolla su estilo de gestión considerando riesgos internos y externos	121
Tabla N° 33	El personal tiene la capacidad y habilidades necesarias para el desarrollo de los procesos del área de supervisión financiera	122
Tabla N° 34	La administración realiza pruebas, utilizando las alternativas de solución a las deficiencias identificadas para garantizar su operatividad	123
Tabla N° 35	Los trabajadores se resisten a los ajustes o nuevos cambios en los procesos afectando la mejora continua	124
Tabla N° 36	La administración controla la aplicación de planes de mejora	125
Tabla N° 37	Existen políticas y procedimientos para el desarrollo adecuado de la revisión, evaluación de las rendiciones de cuentas	126
Tabla N° 38	La administración comprueba que los resultados obtenidos con los nuevos procedimientos están de acuerdo a los objetivos trazados	127
Tabla N° 39	La ejecución de nuevos procedimientos reducen las incidencias en los procesos estandarizados de la institución	128
Tabla N° 40	Los trabajadores oponen resistencia a los cambios de mejora del área de supervisión financiera pues no se toma en cuenta sus propuestas	129
Tabla N° 41	Los cambios tienden a ser rigurosos para alcanzar los objetivos institucionales y los colaboradores evidencian resistencia inicial	130
Tabla N° 42	Se implementan nuevos procedimientos para una mejora continua garantizando su incumplimiento	131
Tabla N° 43	Las actividades que ejecutan los trabajadores dela área de supervisión financiera es de acorde a las medidas correctivas	132
Tabla N° 44	Los procedimientos operacionales estandarizados son de plena aceptación por el personal del área de supervisión financiera	133
Tabla N° 45	La entidad ha implantado canales de comunicación que faciliten la retroalimentación para la mejora continua	134

INDICE DE GRÁFICOS

Grafico N° 1	El jefe del área ejerce controles sobre las labores desarrolladas por los trabajadores	90
Grafico N° 2	La Administración incorpora medidas correctivas para alcanzar los objetivos de la institución	91
Grafico N° 3	El líder evita involucrarse cuando surge un tema importante que impide alcanzar los objetivos institucionales	92
Grafico N° 4	El proceso de revisión de cuentas por reembolsos de caja chica son analizados para determinar su eficiencia	93
Grafico N° 5	Existe desinterés de la entidad por mantener y capacitar a los trabajadores con buenos desempeños	94
Grafico N° 6	El jefe de área establece flujogramas de los procesos en cumplimiento a las normas institucionales	95
Grafico N° 7	El Ministerio de Agricultura y Riego tiene políticas de reconocimiento a los trabajadores por el logro de objetivos institucionales	96
Grafico N° 8	Los objetivos de la institución, son de pleno conocimiento de todo el personal para garantizar un óptimo desempeño	97
Grafico N° 9	El jefe del área de supervisión financiera entrega ayuda a los trabajadores a cambio de esfuerzos por alcanzar los objetivos a corto plazo	98
Grafico N° 10	El desempeño laboral es recompensado por la Administración del Ministerio de Agricultura y Riego, en acto público y con incentivos	99
Grafico N° 11	El jefe del área de supervisión financiera recomienda que hacer a los trabajadores para alcanzar los objetivos y ser recompensados	100
Grafico N° 12	Existe equidad en las recompensas e incentivos entre los trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego	101
Grafico N° 13	La asignación de recursos influye en el logro de los objetivos institucionales y del estímulo al personal	102
Grafico N° 14	El jefe del área de supervisión financiera se rehúsa a asignar recursos a los trabajadores que faciliten el desarrollo de sus labores	103
Grafico N° 15	La supervisión activa permite detectar desempeños laborales deficientes que ameritan sanciones	104

Grafico N° 16	El jefe del área de Supervisión Financiera interviene para alcanzar los objetivos solo cuando los problemas son críticos	105
Grafico N° 17	El líder disminuye los estándares al mínimo para tratar de hacer mejoramientos de los procesos en el área de Supervisión Financiera	106
Grafico N° 18	La Administración capacita al personal respecto a los nuevos procedimientos a ejecutar con el propósito de estandarizarlo	107
Grafico N° 19	La supervisión propone ajustes a los procesos para una mejora continua en el área de supervisión financiera	108
Grafico N° 20	Las medidas correctivas propuestas para mejorar las labores, son incumplidas por el personal pues no participan en su elaboración	109
Grafico N° 21	El líder espera que se den los errores antes de actuar para implementar medidas correctivas	110
Grafico N° 22	Los trabajadores participan en la propuesta de medidas correctivas de los procesos tomando en cuenta las incidencias laborales experimentadas	111
Grafico N° 23	El personal es sancionado ante un deficiente desempeño laboral con suspensiones o rotación del puesto	112
Grafico N° 24	Los trabajadores cumplen con las sanciones impuestas por la administración sin reclamo alguno	113
Grafico N° 25	El líder promueve actuaciones que fomentan la participación del personal en acciones de mejora proporcionando autonomía en el personal	114
Grafico N° 26	El líder desvía su atención de los problemas relacionados al trabajo de implementación de planes de mejora continua en el área de supervisión financiera	115
Grafico N° 27	El jefe del área asume la responsabilidad de estandarizar los procesos que se ejecutan en el área de supervisión financiera	116
Grafico N° 28	La administración identifica procesos que pueden ser mejorados para la planificación del área de supervisión financiera	117
Grafico N° 29	La administración estimula la capacidad creativa y fomenta la participación de su personal en la mejora de los procesos	118
Grafico N° 30	Se examina las causas que impiden alcanzar las metas institucionales para su planeación estratégica de enmienda	119

Grafico N° 31	La deficiencias identificada son atendidas adecuadamente por la administración en los tiempos oportunos	120
Grafico N° 32	La administración desarrolla su estilo de gestión considerando riesgos internos y externos	121
Grafico N° 33	El personal tiene la capacidad y habilidades necesarias para el desarrollo de los procesos del área de supervisión financiera	122
Grafico N° 34	La administración realiza pruebas, utilizando las alternativas de solución a las deficiencias identificadas para garantizar su operatividad	123
Grafico N° 35	Los trabajadores se resisten a los ajustes o nuevos cambios en los procesos afectando la mejora continua	124
Grafico N° 36	La administración controla la aplicación de planes de mejora	125
Grafico N° 37	Existen políticas y procedimientos para el desarrollo adecuado de la revisión, evaluación de las rendiciones de cuentas	126
Grafico N° 38	La administración comprueba que los resultados obtenidos con los nuevos procedimientos están de acuerdo a los objetivos trazados	127
Grafico N° 39	La ejecución de nuevos procedimientos reducen las incidencias en los procesos estandarizados de la institución	128
Grafico N° 40	Los trabajadores oponen resistencia a los cambios de mejora del área de supervisión financiera pues no se toma en cuenta sus propuestas	129
Grafico N° 41	Los cambios tienden a ser rigurosos para alcanzar los objetivos institucionales y los colaboradores evidencian resistencia inicial	130
Grafico N° 42	Se implementan nuevos procedimientos para una mejora continua garantizando su incumplimiento	131
Grafico N° 43	Las actividades que ejecutan los trabajadores dela área de supervisión financiera es de acorde a las medidas correctivas	132
Grafico N° 44	Los procedimientos operacionales estandarizados son de plena aceptación por el personal del área de supervisión financiera	133
Grafico N° 45	La entidad ha implantado canales de comunicación que faciliten la retroalimentación para la mejora continua	134

RESUMEN

Liderazgo Transaccional y Mejora Continua de los Servidores del Área de Supervisión Financiera del Ministerio de Agricultura y Riego Lima 2014, es el título de la investigación que presento, que tuvo como finalidad; identificar la relación entre Liderazgo Transaccional y Mejora Continua de los Servidores del Área de Supervisión Financiera del Ministerio de Agricultura y Riego, asimismo el Liderazgo Transaccional según Bernard Bass fue evaluada tomando en cuenta los elementos de Refuerzo Contingente, Dirección por Excepción en sus dos formas Activa y Pasiva, y Laissez Faire, así también la Mejora Continua fue medida según Edward Deming teniendo en cuenta las fases de Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.

Para alcanzar el objetivo planteado se usó el tipo de investigación aplicada, descriptiva correlacional, el diseño de investigación utilizado es no experimental de corte transversal, así también sabiendo que la población de estudio es el universo está se compuso por 64 servidores del área de supervisión financiera integrada por auxiliares, técnicos, contadores, economistas y administradores, fue una muestra censal de 64 servidores, se tuvo que hacer uso de un instrumento llamado encuesta, que fue muy útil para recopilar información, esta encuesta paso por un proceso de validación que fue emitida según el juicio de expertos, así también la encuesta paso por un proceso de confiabilidad estadística llamada Alfa de Cronbach, con los resultados obtenidos a través de un paquete estadístico Ms. SPSS se pudo elaborar la discusión correspondiente para constatar con las teorías explicadas en el marco teórico, lo que ayudo al desarrollo de las conclusiones y recomendaciones. Se identifico la relación significativa entre Liderazgo Transaccional y Mejora Continua de los Servidores del Área de Supervisión Financiera del Ministerio de Agricultura y Riego.

Palabras Claves: liderazgo / mejora / continua / procesos.

ABSTRACT

Transactional Leadership and Continuous Improvement Servers Area Financial Supervision of the Ministry of Agriculture and Irrigation Lima 2014, is the title of my research that I present, which was aimed at; identify the relationship between Transactional Leadership and Continuous Improvement Servers Area Financial Supervision of the Ministry of Agriculture and Irrigation also Transactional Leadership as Bernard Bass was evaluated taking into account the elements of Reinforcement Contingent Management by Exception on both Active forms and Passive and Laissez Faire and Continuous Improvement was also measured by Edward Deming considering phases of Plan, Do, Check and Act.

To achieve the stated objective type of applied research, correlational descriptive research design used is not experimental cross section was used, well knowing that the study population is the universe is consisted of 64 servers area of financial supervision integrated by assistants, technicians, accountants, economists and administrators, was a census sample of 64 servers, we had to make use of an instrument called a survey, which was very useful to collect information, the survey went through a validation process that was issued in the judgment of experts, the survey also went through a process called statistical reliability Cronbach's alpha, with results obtained through a statistical package SPSS Ms. could elaborate corresponding discussion to confirm the theories explained in the theoretical framework, which helped the development of conclusions and recommendations. Significant relationship between transactional leadership and Continuing Servers Area Financial Supervision, Ministry of Agriculture and Irrigation Improvement was identified.

Keywords: leadership / improvement / continuous / process.