



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Liderazgo transformacional y su relación con el desempeño laboral en la Oficina Registral  
del RENIEC - Piura, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

AUTORAS:

Bach. Estrada Ipanaque Veronika Vanessa (ORCID: 0000-0002-1799-0624)

Bach. Zapata Alvarado Annie (ORCID: 0000-0002-0813-5589)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

PIURA – PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

A nuestras madres, por el apoyo incondicional brindado durante toda la carrera.

A nosotras, por la perseverancia, el esfuerzo, y la dedicación en cada una de las etapas de nuestra vida universitaria.

## **Agradecimiento**

A Dios. Por permitirnos llegar a esta etapa de nuestra vida académica.

A nuestras familias, por ser la base de nuestros valores y por ser principales influyentes en nuestras metas por creer y darnos el impulso necesario para continuar.

A nuestros centros de labores, por la flexibilidad y accesibilidad brindada a lo largo de la investigación.

**Página del Jurado**

**Página del Jurado**

### Declaratoria de Autenticidad

Nosotras, Veronika Vanessa Estrada Ipanaqué, con DNI N° 42060645 y Annie Zapata Alvarado, con DNI N° 44184240. Consecuentemente al cumplimiento de las disposiciones actualizadas y contempladas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaramos y juramos que la documentación adjuntada de manera íntegra es legítima y veraz.

En el mismo sentido, la información manifestada en la investigación, contiene datos auténticos y veraces, por lo que declaramos bajo juramento y asumimos cualquier responsabilidad frente a hechos de falsedad, omisión u ocultamiento de la documentación, información presentada, y nos sometemos a disposición de las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, Diciembre de 2019.



-----  
Veronika Vanessa Estrada Ipanaqué  
N° 42060645



-----  
Annie Zapata Alvarado  
N° 44184240

## Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	vi
Índice .....	vii
Índice de tablas .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÈTODO .....	10
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	10
2.2 Población y muestra.....	10
2.3 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	11
2.4 Procedimiento .....	12
2.5 Métodos de análisis de datos.....	12
2.6 Aspectos éticos.....	13
III. RESULTADOS .....	14
IV. DISCUSIÓN.....	19
V. CONCLUSIONES .....	27
VI. RECOMENDACIONES .....	28
REFERENCIAS .....	37
ANEXOS .....	41
Anexo 1 Matriz de consistencia.....	42
Anexo 2 Matrices de Operacionalización.....	44

Anexo 3 Cuestionarios.....	46
Anexo 4 Otros resultados correlacionales y discriptivos por indicador .....	51
Anexo 5 Guía de Observación.....	70
Anexo 6 Resultados de la Guía de Observación.....	71
Anexo 7 Validaciones.....	72
Anexo 8 Confiabilidad Alfa de Cronbach .....	90
Anexo 9 Acta de aprobación de originalidad de la tesis.....	92
Anexo 10 Pantallazo del software turnitin .....	93
Anexo 11 Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis .....	94
Anexo 12 Autorización de la versión final de la tesis .....	95



## Índice de tablas

<i>Tabla 1 Relación de la dimensión Influencia Idealizada y la variable Desempeño Laboral.</i>	14
<i>Tabla 2 Relación de la dimensión Estímulo intelectual y la variable Desempeño Laboral.</i>	15
<i>Tabla 3 Relación de la dimensión Motivación e inspiración y la variable Desempeño Laboral.</i>	16
<i>Tabla 4 Relación de la dimensión Consideración individual y la variable Desempeño Laboral.</i>	17
<i>Tabla 5 Relación de las variables Liderazgo Transformacional y el Desempeño Laboral.</i>	18
<i>Tabla 6 Relación de resultados descriptivos de la Variable Liderazgo Transformacional y la variable Desempeño Laboral.</i>	51
<i>Tabla 7 Relación de resultados descriptivos de la dimensión Influencia Idealizada y la variable Desempeño Laboral.</i>	52
<i>Tabla 8 Relación de resultados descriptivos de la dimensión Estímulo Intelectual y la variable Desempeño Laboral.</i>	53
<i>Tabla 9 Relación de resultados descriptivos de la dimensión Motivación e inspiración y la variable Desempeño Laboral.</i>	54
<i>Tabla 10 Relación de resultados descriptivos de la dimensión Consideración individual y la variable Desempeño Laboral.</i>	55
<i>Tabla 11 Resultados descriptivos por indicador de la dimensión Influencia idealizada....</i>	56
<i>Tabla 12 Resultados descriptivos por indicador de la dimensión Estímulo Intelectual .....</i>	59
<i>Tabla 13 Resultados descriptivos por indicador de la dimensión Motivación e inspiración .....</i>	61
<i>Tabla 14 Resultados descriptivos por indicador de la dimensión Consideración Individualizada .....</i>	63
<i>Tabla 15 Resultados descriptivos por indicador de la dimensión Eficiencia .....</i>	65
<i>Tabla 16 Resultados descriptivos por indicador de la dimensión Eficacia .....</i>	66
<i>Tabla 17 Resultados descriptivos por indicador de la dimensión Calidad.....</i>	68

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, desarrollándose bajo un enfoque cuantitativo, y un diseño no experimental – transversal. La población se conformó por los trabajadores administrativos y operativos, siendo un total de 64; para determinar la muestra se consideró un censo, por lo que se integró por la misma cantidad de 64 trabajadores; la técnica de recolección fue la encuesta y la observación, por lo que se aplicó el instrumento cuestionario y guía de observación. En los resultados se determinó que la variable X (Liderazgo Transformacional) y la variable Y (Desempeño Laboral) presentan un coeficiente de Pearson de  $r=0.496^{**}$  por lo cual, dicha correlación es moderada, positiva y media. Estos resultados son similares entre las dimensiones (influencia idealizada, estímulo intelectual, motivación e inspiración, y consideración individual) y la variable desempeño laboral, pues presentan correlaciones en un nivel medio, positivas y directas. Asimismo, el Sig, Bilateral se encuentra en rangos menores a 1%, y la relación es altamente significativa. Se planteó tres lineamientos de mejora, en base al desarrollo de actividades en relación a la empatía y conocimiento del servidor público RENIEC, actividades para el desarrollo de habilidades, destrezas; y realización de talleres de Liderazgo para los directivos y jefes de RENIEC – Piura. Se concluye que al ejercer un mayor Liderazgo Transformacional en la institución, se percibe un mayor Desempeño Laboral de los trabajadores, tanto administrativos como operativos.

**Palabras claves:** Liderazgo transformacional, Desempeño laboral, RENIEC – Piura.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between transformational leadership and work performance in the Registry Office of RENIEC-Piura. The type of research was descriptive correlational, developed under a quantitative approach, and a non - experimental - transversal design. The population was formed by administrative and operative workers, a total of 64; to determine the sample a census was considered, reason why it was integrated by the same quantity of 64 workers; the collection technique was the survey and the observation, so the questionnaire instrument and observation guide was applied. In the results it was determined that the variable X (Transformational Leadership) and the variable Y (Labor Performance) have a Pearson coefficient of  $r = 0.496^{**}$  therefore, this correlation is medium, direct and positive. These results are similar between the dimensions (idealized influence, intellectual stimulus, motivation and inspiration, and individual consideration) and the labor performance variable, since they present correlations at a medium, positive and direct level. Also, the Sig, Bilateral is in ranges less than 1%, so the relationship is highly significant. Three improvement guidelines were proposed, based on the development of activities related to empathy and knowledge of the public servant RENIEC, activities for the development of skills and abilities; and conducting Leadership workshops for managers and heads of RENIEC - Piura. It is concluded that by exercising a greater Transformational Leadership in the institution, there is perceived a greater Labor Performance of the workers, both administrative and operative.

**Keywords:** Transformational leadership, Work performance, RENIEC - Piura.

## **I. INTRODUCCIÓN**

A nivel internacional, se observa que en el siglo XXI, el ritmo del cambio en el mundo actual ha llevado a las empresas a reconocer que la mejor manera de permanecer en el mercado y tener éxito, es la gestión de sus talentos, lo que les permite tener grupos de trabajo motivados y receptivos a la visión de la empresa. Lo que los acerca al logro de los objetivos que ellos creen que son suyos y, por lo tanto, les ofrecen más de lo que se espera que alcancen. Los entornos cambiantes de las organizaciones requieren nuevos enfoques de gestión para cambiar y garantizar su sostenibilidad. Es muy importante definir estilos de liderazgo que fomenten el desarrollo de la investigación y promuevan la comprensión de los modelos, como la gestión de la transformación.

El verdadero líder transformacional, anhela la transformación de la organización, buscando cambiar la actitud de sus trabajadores, por lo tanto, les hace sentir valorados, los incita a participar y los motiva. Las actitudes del líder son un ejemplo, que refuerzan el compromiso de los trabajadores. El modelo de liderazgo transformacional representa un enfoque moderno del liderazgo, en el cual el líder debe ser reconocido como tal, de modo que su filosofía de vida; vaya de la mano con sus valores, y estos influyan en sus decisiones y en aquellos que desean mejorar, buscando el progreso de los empleados, sus valores, habilidades y motivaciones, más allá del desempeño.

Por otro lado, en la administración pública; la gestión del talento humano evidencia una posición desmejorada en función a la capacitación y entrenamiento a nivel de toda Latinoamérica. El problema se centra en la gestión del recurso humano en las organizaciones y los gobiernos estatales, debido a la creación exagerada de puestos laborales sin planificación estratégica, porque es simplemente un estado paternal, que busca resolver el problema económico de un sector poblacional, creando puestos en su estructura, sin lograr en sus recursos el principio de eficiencia y una gestión efectiva, reproduciéndose en servicios ineficientes para la ciudadanía.

La gestión del recurso humano para el servicio público se vislumbra en estado crítico y se traduce en una problemática relevante, lo que dificulta mucho la administración pública en el Perú, los funcionarios públicos, gerentes y técnicos de la administración pública no

tienen suficiente capacidad; las causales son de diferente orden, dentro de ellas destacan, la ausencia de políticas para el talento humano, salarios ínfimos, la insuficiente capacitación, la cultura burocrática, ausencia de incentivos, los asensos sin evaluaciones sobre el desempeño y los diferentes sistemas remunerativos, lo que se traduce en que los trabajadores tengan sueldos no equitativos, en un mismo nivel, así como otros elementos más.

El Estado peruano tiene una institución académica, que ayuda a desarrollar las capacidades de los funcionarios públicos, pero no es suficiente; desde el sector privado, también existen instituciones que complementa la formación académica; con maestrías, diplomados, entre otros, pero no contribuye mucho al cambio y la capacidad de los funcionarios públicos, puesto que hay un escaso interés para realizar un seguimiento de parte del Estado para evaluar el desempeño de los servidores públicos. Hubo algunas iniciativas para resolver el problema, pero como siempre, comienza pero no termina.

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, es una entidad pública con autonomía y personería jurídica de derecho público. La función principal del RENIEC es la de identificar a los ciudadanos del Perú, otorgándoles el D.N.I., registrar los sucesos trascendentes, como el nacimiento, matrimonios, actas de defunciones y divorcios, asimismo otros que cambien el estado civil. La Oficina Registral del RENIEC-Piura, cuenta con 75 trabajadores, ésta en conjunto con las actividades administrativas y de gestión de cada jefe son importantes para solucionar la creciente demanda de la población, quienes exigen y tienen el derecho a una identificación, convirtiéndose en sujetos de derecho.

A través de una observación se ha podido evidenciar que en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, no se manifiesta la influencia de líder con los colaboradores, no se observa un adecuado estímulo laboral, para que el trabajador pueda desarrollar sus habilidades y capacidades para realizar sus funciones, no fomenta la creatividad, no se considera los aportes de los colaboradores, generándose conflictos internos. La dirección de la Oficina Registral Piura, se basa únicamente en normas y políticas de la institución, pues ello conlleva que la mayor parte de colaboradores no se sienta identificado con su líder. Crear inspiración en los trabajadores, resulta difícil cuando no ejerce motivación, no hay una comunicación eficaz de parte del jefe de la oficina respecto al desempeño de cada colaborador, la comunicación que el trabajador tiene proviene directamente del trabajo mismo, pero este no

le permite realizar un seguimiento que ayude al trabajador a mejorar su desempeño. A pesar que se logran los objetivos planteados en cuanto a producción de tramites registrales, esto se logra con un deficiente manejo de los recursos tanto materiales y humanos, percibiendo el malestar de los trabajadores.

De continuar esta situación en la Oficina Registral del RENIEC Piura, los trabajadores no sentirán identificación con la institución y sobre todo con el líder, ocasionando la fuga de talento humano, en busca de instituciones que puedan desarrollar sus habilidades siendo estas motivadas por verdaderos líderes transformacionales. Por ende se suscitara deficiencias en el servicio, las cuales se verían reflejadas en quejas y observaciones por parte de los usuarios, afectando la buena imagen de la institución.

Por ello es necesario analizar como los trabajadores perciben el liderazgo, evaluando las competencias que ejercen los líderes con los colaboradores de la Oficina Registral Piura, así también conocer qué relación tiene ello con el desempeño laboral de los trabajadores. Esto permitirá que la alta dirección refuerce las competencias de los líderes de la institución, logrando por parte de los trabajadores compromiso y proactividad con la organización.

En la investigación se han considerado diversos trabajos previos relacionados a los temas de investigación que se presenta, dichos antecedentes se plasman bajo un contexto internacional, nacional y local; permitiendo conocer qué resultados semejantes se han obtenido en otras realidades.

Cruz y Rodea (2014) en su investigación denominada “*Liderazgo Transformacional como herramienta de la Productividad de los Empleado de la MYPE textil de Alcaldía Ixtapaluca*”; perteneciente a la Universidad Autónoma de México. Cuya finalidad fue: diagnosticar los elementos del liderazgo transformacional, con el fin de proponer cambios positivos en la productividad de los trabajadores. La tesis evidenció un nivel cualitativo, de tipo descriptivo, con un diseño transversal y no experimental. Entre los resultados obtenidos, se encontró que los supervisores escuchaban constantemente las preocupaciones de sus empleados. Hay una creencia en los valores; se ayuda regularmente en el desarrollo de las fortalezas del personal; están un poco entusiasmados con la misión de la organización; y se

motiva mediante el desarrollo personal. También se concluyó que la dimensión, estimulación intelectual, se desarrolla con los empleados, pero sin embargo se debe trabajar en crear compromiso organizacional de parte de los empleados.

Basurto (2017), en su tesis denominada “*Liderazgo transformacional y compromiso organizacional en la empresa Scharff Logística integrada S.A.-2016*”; presentada en la Universidad Cesar Vallejo Filial Lima. Su objetivo fue: determinar la relación que existe entre el liderazgo transformacional y compromiso organizacional en *Scharff Logística*. Se trató de una investigación descriptiva, con un enfoque cuantitativo, de diseño correlacional, transversal y no experimental. Se consideró una muestra de 126 trabajadores, quienes respondieron una encuesta. En su resultado referente a la variable independiente y según el criterio de los trabajadores, consideraron que existe un nivel alto con el 41,27%. Se concluyó que ambas variables se relacionan directamente. También se encontró que había una moderada correlación positiva entre la influencia idealizada y el compromiso organizacional. Se ha demostrado que hay correlación relativamente positiva entre la motivación inspirada idealizada y compromiso organizacional. Hubo una correlación positiva moderada entre la estimulación intelectual y compromiso organizacional. La encuesta mostró una correlación moderadamente positiva entre la consideración individualizada y compromiso organizacional.

Medina (2017) en su investigación denominada “*Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote – 2017*”; presentada en la Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo; cuyo objetivo fue: determinar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. El estudio fue no experimental. En la muestra sólo se consideró 66 trabajadores. Se aplicó el instrumento de Ficha de Observación. Los resultados muestran que el 82% de los colaboradores tiene un bajo nivel de desempeño, mientras que el 71% de los trabajadores no es muy eficiente y el 59% ha alcanzado el nivel pobre de productividad. Finalmente, el desempeño laboral se define en la dimensión de calidad. Así, el 36% de los trabajadores tiene un nivel bajo, el 44% de ellos tiene un tamaño promedio según la dimensión dada y el 20% con un alto grado de eficiencia. Nivel de desempeño en relación a la dimensión de calidad. El estudio mostró que el desempeño de los empleados era defectuoso.

Rojas (2016), en su investigación denominada, *“Liderazgo transformacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Hipólito Unánue – 2016”*, presentada en la Universidad Cesar Vallejo Filial Lima. Tuvo como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del hospital en estudio. Fue una investigación descriptiva, con un enfoque cuantitativo, de diseño correlacional, no experimental y transversal. La muestra fue de 50 trabajadores; utilizando un cuestionario. Con respecto al liderazgo transformacional, se encontró que el 20% de los trabajadores vieron una gestión de transformación baja, el 24% en el nivel promedio y el 56% en el nivel más alto. Se encontró que no había un vínculo entre la gestión del procesamiento y el rendimiento del trabajo. Se encontró que no había vínculo entre la estimulación intelectual y el desempeño laboral. Resultó que no existe una relación entre dimensión, tratamiento individualizado y desempeño profesional. El estudio demostró que no existe un vínculo entre la motivación, la inspiración y la capacidad de trabajo. Del mismo modo, no hay conexión entre la influencia idealizada o el carisma y el rendimiento.

La investigación se sustenta en diversos aportes de autores, respecto a las variables y dimensiones a investigar; por lo cual en cuanto al Liderazgo Transformacional, se parte del aporte de Cruz, Salanova y Martínez (2013) quienes lo conceptualizan como una forma de influencia que alienta a los trabajadores a lograr el éxito más allá de lo que normalmente se puede esperar, crea un proceso mediante el cual, una persona está comprometida con los demás y crea un vínculo que eleva el nivel de motivación y moralidad del líder y el seguidor. El liderazgo transformacional posee un gran valor humano; se evidencia desde la confianza del ser humano y su capacidad para proporcionar lo idóneo en su contexto profesional. Este tipo de liderazgo transforma a las personas y organizaciones, al centrarse en los valores, la ética, las emociones y los objetivos a largo plazo.

Asimismo, el liderazgo transformacional, utiliza sus esfuerzos para lograr un alto nivel de comunicación entre empleados y gerentes. Esto mejora el ambiente del equipo y facilita el logro de objetivos y resultados satisfactorios. Además, la retroalimentación continua, le permite al líder tomar mejores decisiones. (Bertrand, 2016)



De acuerdo a Espejel (2018); citando a Bernard M. Bass desarrolló el concepto original y con éste creó su propia Teoría del Liderazgo Transformacional donde señaló cuatro dimensiones propias de ese liderazgo:

1. Estimulación intelectual, el líder transformacional alienta a los empleados a pensar en encontrar las mejores soluciones a los problemas. La estimulación intelectual, está referida a la capacidad de estímulo para el pensamiento, la imaginación, para crear soluciones creativas e innovadoras. La estimulación intelectual lleva a los subordinados cuestionar sus creencias a efecto de asumir los problemas desde una óptica diferente, encontrando nuevas soluciones. (Lopez, Hincapié, & Zuluaga, 2017)

2. Consideración individualizada: los empleados son vistos individualmente, por lo que es necesario usar inteligencia emocional. La consideración individual está relacionada con las características de los líderes transformacionales, lo que les permite tener en cuenta individualmente, las necesidades de su equipo, sobre la base que todo miembro, se considera un ser único; permitiendo que el equipo trabaje en el desenvolvimiento de las habilidades y destrezas de cada miembro, logrando exitosos resultados, y cualquier miembro cuenta con mayor disposición a ayudar a sentirse valorado y útil. Esta dimensión se relaciona, con la capacidad de brindar atención y relevancia a las necesidades de cada individuo. (López, Hincapié y Zuluaga, 2017)

3. Inspiración y motivación: el equipo siente la inspiración y la motivación del líder. La motivación inspiracional, está relacionada con la capacidad de transmitir una visión, estimular al equipo y crear suficiente confianza para lograrlo. Cuando un líder logra estructurar una visión compartida, proporciona una dirección para enfocar la energía y el propósito de todos, hacia el aprendizaje proactivo. (López, Hincapié y Zuluaga, 2017)

4. Influencia idealizada: el equipo ve a líder como un ejemplo, como una persona a seguir. El carisma o influencia idealizada, está vinculada a la capacidad del líder para crear confianza, ganar credibilidad y hacer que los demás se sientan reconocidos por sus ideales, creencias, valores y sus metas. Esta capacidad obedece principalmente de la seguridad y la confianza en sí mismo del propio líder. Algunas de las habilidades cruciales de inteligencia

emocional para este propósito son la autoestima, motivación, autocontrol y empatía. (López, Hincapié y Zuluaga, 2017)

Respecto de la variable Desempeño Laboral, su conceptualización según Lado (2013) es un comportamiento intelectual, cognitivo, motorista, interpersonal y psicomotor guiado por los individuos que es relevante para las habilidades organizativas y graduales en términos de capacidad. Está convencido de que la labor se enfoca en el comportamiento de los colaboradores y en el desempeño de su jornada.

El concepto de desempeño en el trabajo se promueve en la forma de trabajo cuando se alcanzan los objetivos. Afecta el método de trabajo; de esta manera, se busca analizar las habilidades del trabajador en su práctica laboral in situ y hasta qué punto está empleado.(García, 2017)

Acorde a lo expuesto por Bonnefoy (2015), los indicadores de desempeño ayudan en el proceso de planificación (Enunciación de metas y objetivos) y la generación de políticas en el largo o mediano plazo. Permite el conocimiento de procesos o áreas de la institución donde evidencien problemáticas de gestión, tales como: inadecuada utilización de los recursos, demora en la entrega del producto, asignación de personal para diversas tareas, etc.

Los indicadores de desempeño presentan tres dimensiones básicas: Eficiencia, la relación entre dos tamaños físicos: la producción de bienes o servicios y el insumo que se utilizó para lograr este nivel de producto. Para Pérez (2013) La eficiencia se trata de lograr una productividad favorable, es decir, obtener el mejor resultado con un mínimo de recursos para alcanzar las metas deseadas.

Eficacia. Nivel de cumplimiento de metas establecidas. Responde a; ¿En qué grado o nivel cumple la institución sus principales metas organizacionales? En qué medida el producto satisface las necesidades o expectativas de los clientes o usuarios. (Pérez, 2013)

Calidad del Servicio. Es la capacidad que tiene la institución para dar respuesta rápida y de forma directa las expectativas y necesidad del usuario. Los elementos de calidad son: accesibilidad, disponibilidad, precisión, oportunidad, continuidad, servicio de cortesía y

comodidad. La calidad es un instrumento fundamental para las características generales de un todo, que posibilita compararla con otros tipos. La palabra calidad tiene un significado diferente. Se refiere a funciones que están intrincadamente vinculadas a un objeto, lo que permite responder a necesidades implícitas o explícitas. Asimismo, la calidad es la percepción que tiene un usuario o cliente considerado como un paradigma mental del consumidor. (Pérez, 2013)

Luego de lo anterior, se ha considerado que la interrogante del problema general sea: ¿Cómo es la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018? Y sus respectivas preguntas específicas: (a) ¿Cuál es la relación entre la influencia idealizada y el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018? (b) ¿Cuál es la relación entre el estímulo intelectual y el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018? (c) ¿Cuál es la relación entre la motivación e inspiración y el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018? (d) ¿Cuál es la relación entre la consideración individual y el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018?

Por otro lado, el trabajo de investigación se justifica de forma práctica debido a que surge ante la necesidad de propiciar el interés sobre la importancia del liderazgo transformacional en el desarrollo de las actividades de los trabajadores de la institución, desde la teoría del liderazgo transformacional, como herramienta de gestión. En este sentido el estudio pretende establecer la relación de las dos variables en estudio, liderazgo transformacional y desempeño laboral analizando como los trabajadores perciben el liderazgo, evaluando competencias que en la actualidad son importante en los líderes para lograr un óptimo desempeño laboral permitiendo alcanzar los objetivos y metas de la organización.

Esta investigación tiene una justificación social, los resultados obtenidos en el estudio favorecerán a una oportuna y adecuada intervención por parte de la dirección del RENIEC, a través del liderazgo transformacional, sobre la gestión del talento humano; lo que será de gran importancia para los ciudadanos, pues se les brindará atención de calidad a la sociedad Piurana, contribuyendo así a mejorar la imagen de las instituciones públicas.

Además servirá de antecedente o guía para posteriores estudios que se pretendan llevar a cabo en esta línea de investigación, de manera que se obtendrá información relevante para resolver problemas prácticos con el fin de adaptarse a los cambios que se están produciendo en un mercado cada vez más competitivo donde las reservas de recursos humanos son esenciales; mejorar su operatividad y gestionar efectivamente los usuarios de la Oficina Registral de Piura.

Desde el diseño de investigación, se creyó conveniente el planteamiento de hipótesis: HG: El liderazgo transformacional se relaciona directamente con el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018. Además se consideró las siguientes hipótesis específicas: (a) Existe relación directa entre la influencia idealizada y el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018. (b) El estímulo intelectual se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018. (c) Existe relación directa entre la motivación e inspiración y el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018. (d) La consideración individual se relaciona directamente con el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018.

Finalmente se plantean el objetivo general de investigación: Determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018. Con sus respectivos objetivos específicos: (a) Establecer la relación entre la influencia idealizada y el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018. (b) Evaluar la relación entre el estímulo intelectual y el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018. (c) Demostrar la relación entre la motivación e inspiración y el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018. (d) Establecer la relación entre la consideración individual y el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, acorde a lo expuesto por Hernández y Mendoza (2018) “las investigaciones correlacionales comparan las variables para establecer si tienen relación con las mismas entidades o no”.

El diseño del estudio fue transversal, dado que la recolección de datos se realizó en un único instante y en un tiempo determinado, no experimental, puesto que los resultados recogidos no fueron manipulados.

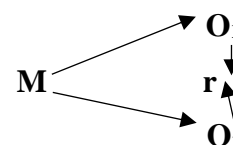
Dónde:

M= Trabajadores de la Oficina Registral del Reniec-Piura

O1= Liderazgo transformacional

O2= Desempeño Laboral

r= Relación entre las variables estudiadas



### 2.2 Población y muestra

Para Hernández y Mendoza (2018) una población es el total del fenómeno a estudiar, las cuales poseen ciertas características en común. De esta forma, se aplicó a los trabajadores administrativos y operativos de la Oficina Registral del RENIEC Piura, siendo un total de 64 servidores públicos.

Se consideró una población limitada por lo que se realizó el censo. Por lo tanto, se toma en cuenta todos los elementos referenciales de la unidad de análisis. Luego se integró la muestra por 64 servidores públicos (N=n). (López & Hernandez, 2016)

Muestra	Cantidad
Administrativos	14
Operativos	50
<b>Total</b>	<b>64</b>

**Fuente:** Oficina de Recursos Humanos de RENIEC – Piura.

## **2.3 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.3.1. Técnica**

Encuesta: Considerándose como técnica de recojo de datos la encuesta, está determinada bajo un enfoque cuantitativo, para lo cual se realizó sendos cuestionarios adecuadamente estructurados, respecto a las variables investigadas, teniendo en cuenta los indicadores propuestos.

Observación: Para el registro de conductas de forma sistemática y directa, se empleó la técnica cualitativa de observación directa; en este caso sobre las conductas del personal de la Oficina Registral del RENIEC-Piura, en un “tiempo presente”, en esta técnica fue necesario el contacto personal con los servidores involucradas, con la ayuda de elementos técnicos apropiados, tales como fichas, cuadros, tablas. (Vara-Horna, 2010)

### **2.3.2 Instrumento**

**Cuestionario:** Se consideró un cuestionario por sendas variables; elaboradas por 34 ítems para la variable Liderazgo Transformacional y 12 ítems para la variable Desempeño laboral. Dicho cuestionario fue aplicado a los 64 servidores de la Oficina Registral RENIEC Piura.

**Guía de Observación:** Es una herramienta que se basa en el registro y análisis de estadios comportamentales de la persona (servidores de la RENIEC) siendo trascendental para recoger información de fuentes primarias en el lugar a investigar. (Vara-Horna, 2010). Mediante la guía de observación se realizó un análisis de competencias, a través de la observación directa, en este caso de los trabajadores de la Oficina Registral RENIEC Piura, observar mientras ejecutan las tareas que componen su puesto o incluir una relación detallada de la frecuencia y el tiempo dedicado a cada una de las tareas y atención a las personas.

### **2.3.3. Validez de los instrumentos**

La validez de las herramientas de recolección de datos fue confirmada por la decisión de los expertos en investigación, que confirmó la consistencia de los

elementos, indicadores y objetivos establecidos. Estas medidas fueron aprobadas por tres profesores especiales de la Universidad de César Vallejo - Piura, que se están desarrollando de manera ética y profesional.

#### **2.3.4. Confiabilidad de los Instrumentos**

La confiabilidad de los instrumentos se verificó a través del coeficiente de Alpha de Cronbach, este se aplicó a los servidores públicos de la Oficina Registral RENIEC Piura, obteniendo un valor de 0,981 para la variable Liderazgo Transformacional y de 0.803 para Desempeño Laboral, indicando una confiabilidad muy alta.

### **2.4 Procedimiento**

La recolección de datos se llevó a cabo a través de la técnica de la encuesta y la observación directa, para lo cual se solicitó autorización al Jefe de la Oficina Registral, ya que se necesita aplicar el cuestionario a los trabajadores de la institución; asimismo, para poder observar los procesos operativos. El cuestionario estuvo estructurado en escala de Lickert, en base a los indicadores de cada dimensión. De igual manera para el instrumento guía de observación, su estructura responde a alternativas de frecuencia: Siempre, a veces y nunca, lo que se tabulará por medio de frecuencias y porcentajes, resumiendo de forma literal los resultados más resultantes.

### **2.5 Métodos de análisis de datos**

En las metodologías de procesamiento y estudio de la información se ejecutó el análisis de tipo descriptivo correlacional; asimismo para la presentación de los resultados del cuestionario aplicado a los servidores públicos de la Oficina Registral RENIEC Piura se presentó a través de tablas y gráficos de los resultados del cuestionario aplicado, procesándose posteriormente a través del programa SPSS V.24.0

## **2.6 Aspectos éticos**

Para el desarrollo del presente estudio, se han considerado diversos aspectos éticos: Respetar las disposiciones aprobadas internacionalmente por la American Psychological Association (APA), respeto a los datos obtenidos de la institución, respeto y reserva de la identidad de los encuestados, y el reconocimiento del derecho de autor, mediante la aplicación de citas y referencias de la bibliografía.



### III. RESULTADOS

La investigación se centra en el liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC–Piura), organismo autónomo encargado de la identificación de los peruanos, otorga el documento nacional de identidad, registra hechos vitales: nacimientos, matrimonios, defunciones, divorcios y otros que modifican el estado civil. En el capítulo de resultados, se aplicó el cuestionario a la muestra conformada por 64 trabajadores utilizando preguntas en escala de Likert, para sendos instrumentos. Los resultados se presentan utilizando tablas, que indican la relación de las variables en estudio; mediante la correlación de Pearson, acorde al tamaño muestral. Asimismo, la guía de observación permitió obtener datos sobre la realidad en la Oficina Registral del Reniec Piura, respecto al liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los trabajadores.

**Objetivo Específico 1:** Establecer la relación entre la influencia idealizada y el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018.

*Tabla 1*

*Relación de la dimensión Influencia Idealizada y la variable Desempeño Laboral.*

			Desempeño laboral
<b>Correlación de Pearson</b>	Influencia idealizada	Coefficiente de Pearson	,455**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	64

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los servidores de RENIEC – Piura.

#### **Interpretación y análisis:**

La Tabla 1, permite evidenciar el valor del coeficiente de correlación entre la dimensión Influencia Idealizada y la variable desempeño laboral; con base en los 64 servidores. Dicho coeficiente de Pearson (0.455\*\*) indica que dicha correlación es media, directa y positiva. Por otro lado, el Sig. (bilateral) obtenido fue 0,000 el cual se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01), señalando una correlación muy significativa.

Por lo tanto, se infiere que cuando se evidencie una mejor percepción por parte de los trabajadores hacia los directivos, se obtendrán efectos positivos en el cumplimiento de las metas y objetivos de la institución, es decir, un mejor desempeño laboral.

### Contrastación de Hipótesis:

Al obtener un Sig. (bilateral), cuyo valor es menor a 0.01 se **acepta** la hipótesis específica 1 positiva ( $H_1$ ), por lo tanto, si existe relación entre la Influencia Idealizada y el Desempeño Laboral. Si el directivo asume un liderazgo transformacional, debe enfocarse en convertirse en un símbolo de admiración, en base de sus convicciones y valores que lo conviertan en un modelo a seguir; mediante ello, es posible que el grupo de trabajo no escatime en esfuerzos para alcanzar niveles óptimos de desempeño. Asimismo, puede lograr el nivel de seguridad de las personas bajo su mando, se retribuye con mayores niveles de responsabilidad, la cual maximiza su desempeño.

**Objetivo Específico 2:** Evaluar la relación entre el estímulo intelectual y el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018.

*Tabla 2*

*Relación de la dimensión Estímulo intelectual y la variable Desempeño Laboral.*

			Desempeño laboral
<b>Correlación de Pearson</b>	Estímulo Intelectual	Coefficiente de Pearson	,469**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	64

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de RENIEC – Piura.

### Interpretación y análisis:

La Tabla 2, permite evidenciar el valor del coeficiente de correlación entre la dimensión Estímulo Intelectual y la variable desempeño laboral; con base en los 64 servidores. Dicho coeficiente de Pearson (0.469\*\*) indica que dicha correlación es media, directa y positiva. Por otro lado, el Sig. (bilateral) obtenido fue 0,000 el cual se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01), señalando una correlación muy significativa.

Por lo tanto, se infiere que cuando los directivos desarrollen y propicien el talento humano en la institución, se evidenciará el incremento del rendimiento de los trabajadores, con el empoderamiento y actitudes positivas de los equipos de trabajo.

### Contrastación de Hipótesis:

Al obtener un Sig. (bilateral), cuyo valor es menor a 0.01 se **acepta** la hipótesis específica 2 positiva ( $H_1$ ), por lo tanto, si existe relación entre el Estímulo Intelectual y el

Desempeño Laboral. El estímulo del líder transformacional, proporcionando conocimientos y potenciando su creatividad ante situaciones problemáticas, pueden contar con equipos de trabajo que utilicen sus perspectivas innovadoras y únicas, para dar solución a problemas, desarrollando una alta efectividad y empleo de estrategias para analizar problemáticas y darles solución.

**Objetivo Específico 3:** Demostrar la relación entre la motivación e inspiración y el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018.

**Tabla 3**

*Relación de la dimensión Motivación e inspiración y la variable Desempeño Laboral.*

			Desempeño laboral
<b>Correlación de Pearson</b>	Motivación e inspiración	Coefficiente de Pearson	,376**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	64

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de RENIEC – Piura.

#### **Interpretación y análisis:**

La Tabla 3, permite evidenciar el valor del coeficiente de correlación entre la dimensión Motivación e inspiración y la variable desempeño laboral; con base en los 64 servidores. Dicho coeficiente de Pearson (0.376\*\*) indica que dicha correlación es media, directa y positiva. Por otro lado, el Sig. (bilateral) obtenido fue 0,002 el cual se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01), señalando una correlación muy significativa.

Por lo tanto, se deduce que mientras los directivos se enfoquen en brindar esfuerzos por motivar a sus trabajadores en el logro de las metas, se puede generar un mayor compromiso tornando las metas más ambiciosas de lo que se espera.

#### **Contrastación de Hipótesis:**

Al obtener un Sig. (bilateral), cuyo valor es menor a 0.01 se **rechaza** la hipótesis específica 3 nula ( $H_{01}$ ); y se **acepta** la hipótesis específica 3 positiva ( $H_1$ ), por lo tanto, si existe relación entre la Motivación e inspiración y el Desempeño Laboral. La comunicación de los objetivos institucionales al equipo de trabajo, brindando una visión esperanzadora, consigue que sus colaboradores se enfoquen en alcanzar la misión

institucional en plazos establecidos, siempre acompañado de una motivación intrínseca, que convierte ideales en hechos realizables y verificables.

**Objetivo Específico 4:** Establecer la relación entre la consideración individual y el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018.

*Tabla 4*

**Relación de la dimensión Consideración individual y la variable Desempeño Laboral.**

			Desempeño laboral
<b>Correlación de Pearson</b>	Consideración individual	Coefficiente de Pearson	,493**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	64

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de RENIEC – Piura.

#### **Interpretación y análisis:**

La Tabla 4, permite evidenciar el valor del coeficiente de correlación entre la dimensión Consideración individual y la variable desempeño laboral; con base en los 64 servidores. Dicho coeficiente de Pearson (0.493\*\*) indica que dicha correlación es media, directa y positiva. Por otro lado, el Sig. (bilateral) obtenido fue 0,000 el cual se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01), señalando una correlación muy significativa.

Por lo tanto, se infiere que si los directivos responden positivamente a las necesidades de sus trabajadores, y los valoran de forma individual; se espera mejores resultados en productividad y cambios de actitud positivos hacia la institución.

#### **Contrastación de Hipótesis:**

Al obtener un Sig. (bilateral), cuyo valor es menor a 0.01 se **acepta** la hipótesis específica 4 positiva (H<sub>1</sub>), por lo tanto, si existe relación entre la Consideración individual y el Desempeño Laboral. Si el líder de la institución se enfoca en apreciar los aportes o contribuciones de los trabajadores, se logra satisfacer las necesidades de autoestima y autorrealización. El director debería logra conocer las necesidades, preocupaciones, aspiraciones y deseos, puede utilizarlas para lograr que se desempeñe de una manera productiva en pro de alcanzar los objetivos y metas de la institución.

**Objetivo General:** Determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018.

En la siguiente tabla se evidencia la relación entre la variable liderazgo transformacional y el desempeño laboral.

**Tabla 5**

***Relación de las variables Liderazgo Transformacional y el Desempeño Laboral.***

			Desempeño laboral
<b>Correlación de Pearson</b>	Liderazgo transformacional	Coefficiente de Pearson	,496**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	64

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de RENIEC – Piura.

**Interpretación y análisis:**

La Tabla 5, permite evidenciar el valor del coeficiente de correlación entre las variables de estudio; con base en los 64 servidores. Dicho coeficiente de Pearson (0.496\*\*) indica que dicha correlación es media, directa y positiva. Por otro lado, el Sig. (bilateral) obtenido fue 0,000 el cual se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01), señalando una correlación muy significativa.

Por lo tanto, se deduce que cuando se ejerce un mayor Liderazgo Transformacional en la institución en estudio, se percibe un mayor Desempeño Laboral de los trabajadores, tanto administrativos como operativos.

**Contrastación de Hipótesis:**

Al obtener un Sig. (bilateral), cuyo valor es menor a 0.01 se **acepta** la hipótesis general positiva (H1), por lo tanto, si existe relación entre el Liderazgo Transformacional y el Desempeño Laboral. Si el directivo asume características del líder transformador, desde su comportamiento carismático, y su motivación hacia el grupo, es posible alcanzar aumentos de productividad, determinados por la cohesión del grupo de trabajo y el cumplimiento a la normatividad institucional, además la confianza; permite al grupo un mayor esfuerzo para hacer frente a eventos decisivos y una mayor disposición de cooperación, alcanzando una significativa eficacia en su desempeño.

#### IV. DISCUSIÓN

En este apartado se realiza una triangulación entre las bases teóricas, trabajos previos consignados en la investigación y los resultados alcanzados en la investigación, la cual presentó como fin determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, la cual se desarrolló bajo un análisis descriptivo correlacional, demostrando que si existe una correlación directa, positiva y con significancias que verifican una relación entre las variables. Es imperante que la Oficina Registral del RENIEC-Piura, enfoque sus esfuerzos en mejorar el liderazgo transformacional, en miras de mejorar la eficacia, eficiencia y calidad en las labores que realizan los trabajadores de la institución. A continuación, se presenta la discusión de los hallazgos:

**Objetivo Específico 1:** Establecer la relación entre la influencia idealizada y el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018.

Se parte del aporte de López, Hincapié y Zuluaga (2017) quien señala que la influencia idealizada, se refiere a como cuando el equipo ve a líder como un ejemplo, como una persona a seguir. El carisma o influencia idealizada, está vinculada a la capacidad del líder para crear confianza, ganar credibilidad y hacer que los demás se sientan reconocidos por sus ideales, creencias, valores y sus metas. Algunas de las habilidades cruciales de inteligencia emocional para este propósito son la autoestima, la motivación, empatía y autocontrol.

Chiavenato (2017) por su parte señala, respecto a la evaluación del desempeño que a través de la asesoría, se le brinda al director/gerente o al área de RRHH informes específicos para brindar acompañamiento y ser capaz de influir en los trabajadores.

En los resultados de la investigación, se evidencia el valor de la correlación entre la Influencia Idealizada y la variable Desempeño Laboral sobre los 64 trabajadores. Al ser 0.455\*\* el coeficiente de Pearson obtenido, dicha correlación es media, directa y positiva. También, se evidencia que la percepción del 50,0% de los trabajadores se encuentra en desacuerdo respecto a la dimensión Influencia Idealizada, mientras que un 21,9% de los trabajadores señala estar de acuerdo con la dimensión Influencia Idealizada, mientras que se muestran de acuerdo con su desempeño laboral en un 67,2%.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Cruz y Rodea (2014), quien determinó que existe una creencia en los valores; se ayuda regularmente en el desarrollo de las fortalezas del personal; y estos están un poco entusiasmados con la misión de la organización; ya que no consideran al superior como alguien a quien seguir.

Los resultados comparados permiten deducir que los trabajadores no perciben la influencia del líder, los trabajadores no ven la capacidad del líder para crear confianza y ganar credibilidad con sus trabajadores. Si el directivo asume un liderazgo transformacional, debe enfocarse en convertirse en un símbolo de admiración, en base de sus convicciones y valores que lo conviertan en un modelo a seguir; mediante ello, es posible que el grupo de trabajo no escatime en esfuerzos para alcanzar niveles óptimos de desempeño. Asimismo, puede lograr el nivel de seguridad de las personas bajo su mando, se retribuye con mayores niveles de responsabilidad, la cual maximiza su desempeño.

El Sig. (bilateral) obtenido que resultó fue 0,000 el cual se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01). Además, al obtener un Sig. (bilateral), cuyo valor es menor a 0.01 se **acepta** la hipótesis específica 1 positiva ( $H_1$ ), por lo tanto, si existe relación entre la Influencia Idealizada y el Desempeño Laboral.

**Objetivo Específico 2:** Evaluar la relación entre el estímulo intelectual y el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018.

López, Hincapié y Zuluaga (2017) aportan que la estimulación intelectual, se refleja cuando el líder transformacional alienta a los empleados a pensar en encontrar las mejores soluciones a los problemas. La estimulación intelectual, se refiere a la capacidad de estímulo para el pensamiento, la imaginación, para crear soluciones creativas e innovadoras. La estimulación intelectual lleva a los subordinados a preguntar sus conceptos y creencias para ver los problemas desde un ángulo diferente, encontrando nuevas soluciones.

Por su parte Chiavenato (2017) explica en cuanto al desempeño, que el desarrollo potencial y su evaluación permite a la organización ahondar el potencial de progreso de los trabajadores dando posibilidades para determinar los programas de desarrollo y evaluación, las carreras, etc.

Se aprecia el cálculo de la correlación entre la dimensión Estímulo Intelectual y la variable Y (Desempeño Laboral) sobre los 64 trabajadores. Al ser 0.469\*\* el coeficiente de Pearson obtenido, dicha correlación es media, directa y positiva. También se evidencia que la percepción del 34,4% de los trabajadores se encuentra en desacuerdo respecto a la dimensión Estímulo Intelectual, además un 31,3% de los trabajadores señala estar en total desacuerdo con la dimensión Estímulo intelectual, mientras que se muestran de acuerdo con su desempeño laboral en un 67,2%.

Estos resultados se comparan con lo obtenido por Bedoya (2015), quien estableció un gran vínculo entre la dimensión estimulación intelectual con la dimensión conciencia prosocial, también se consideró coherente este resultado, ya que la conciencia prosocial favorece el saber pensar, la estimulación de innovación mediante la lógica, teniendo presente la diferencia individual como objetivo de alcanzar la armonía y unidad. También Cruz y Rodea (2014) concluyó que la dimensión, estimulación intelectual, se desarrolla con los empleados, pero sin embargo se debe trabajar en crear compromiso organizacional de parte de los empleados.

Los resultados permiten deducir que los trabajadores no perciben un estímulo intelectual de parte del líder, pues no alienta a los trabajadores a la solución de problemas, los trabajadores no sienten que el líder los estimule a ser innovadores y creativos en cuanto al desarrollo de sus actividades y a la búsqueda de nuevas soluciones a los inconvenientes que se presentan en el trabajo. El estímulo del líder transformacional, debería proporcionar conocimientos y potenciando su creatividad ante situaciones problemáticas, pueden contar con equipos de trabajo que utilicen sus perspectivas innovadoras y únicas, para dar solución a problemas, desarrollando una alta efectividad y empleo de estrategias para analizar problemáticas y darles solución.

El Sig. (bilateral) obtenido que resultó fue 0,000 el cual se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01). Al obtener un Sig. (bilateral), cuyo valor es menor a 0.01 se **acepta** la hipótesis específica 2 positiva ( $H_1$ ), por lo tanto, si existe relación entre el Estímulo Intelectual y el Desempeño Laboral.



**Objetivo Específico 3:** Demostrar la relación entre la motivación e inspiración y el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018.

Desde el aporte de López, Hincapié y Zuluaga (2017), la inspiración y motivación se percibe por el equipo a través de las acciones del líder. La motivación inspiracional, se relaciona con la capacidad de transmitir una visión, estimular al equipo y crear suficiente confianza para lograrlo. Cuando un líder logra estructurar una visión compartida con diferentes miembros de un grupo u organización, proporciona una dirección para enfocar la energía y el propósito de todos, hacia el aprendizaje proactivo.

En este sentido, Chiavenato (2017) señala que las recompensas, en lo que concierne al sistema de evaluativo del desempeño, proporciona una evaluación sistemática que promueve aumentos salariales, transferencias, promociones, y a menudo, también despidos. Es una elegibilidad. De manera similar, las relaciones de evaluación ayudan a mejorar la relación de cada empleado con las personas que lo rodean (subordinados, colegas, líderes) porque conocen su desempeño.

En los resultados se aprecia el cálculo de la correlación entre la dimensión Motivación e inspiración y la variable Y (Desempeño Laboral) sobre los 64 trabajadores. También, al ser 0.376\*\* el coeficiente de Pearson obtenido, dicha correlación es media, directa y positiva. Además, se evidencia que la percepción del 39,1% de los trabajadores se encuentra en desacuerdo respecto a la dimensión Motivación e inspiración, además un 21,9% de los trabajadores señala estar en total desacuerdo con la dimensión Motivación e inspiración, mientras que se muestran de acuerdo con su desempeño laboral en un 67,2%.

Estos resultados se comparan con los alcanzados por Calderón, Huilcapi, Montiel, Mora y Naranjo (2018) quienes obtuvieron que el 100% de los encuestados cree que la motivación es un factor importante para desempeñar sus obligaciones con eficiencia, un 29% considera que no existe interés de los administrativos por los empleados, debido a que no hay comunicación interpersonal, respecto a las actividades de la empresa. Además, Arango (2018) concluye que la motivación tiene un efecto positivo en el trabajo de los empleados. Además, se ha encontrado que las condiciones de trabajo, los factores de motivación y los reconocimientos tienen un impacto positivo en la operación de los servidores.

Por lo tanto, se deduce que mientras los directivos se enfoquen en brindar esfuerzos por motivar a sus trabajadores en el logro de las metas, se puede generar un mayor compromiso

tornando las metas más ambiciosas de lo que se espera. Los resultados indican que el líder no motiva a los trabajadores, no contribuye a crear identidad institucional en los servidores, no estimula a los trabajadores para el desarrollo de sus actividades, para que el logro de las metas sea una visión compartida y no una simple obligación de parte de los trabajadores. La comunicación de los objetivos institucionales al equipo de trabajo, brindando una visión esperanzadora, consigue que sus colaboradores se enfoquen en alcanzar la misión institucional en plazos establecidos, siempre acompañado de una motivación intrínseca, que convierte ideales en hechos realizables y verificables.

El Sig. (bilateral) obtenido que resultó fue 0,002 el cual se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01). Al obtener un Sig. (bilateral), cuyo valor es menor a 0.01 se **rechaza** la hipótesis específica 3 nula ( $H_{01}$ ); y se **acepta** la hipótesis específica 3 positiva ( $H_1$ ), por lo tanto, si existe relación entre la Motivación e inspiración y el Desempeño Laboral.

**Objetivo Específico 4:** Establecer la relación entre la consideración individual y el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018.

La consideración individualizada, se basa en cuanto a los empleados son vistos individualmente, por lo que es necesario usar inteligencia emocional. La consideración individual está relacionada con las características de los líderes transformacionales, lo que les permite tener en cuenta individualmente, las necesidades de su equipo, sobre la base que todo miembro, se considera un ser único; permitiendo que el equipo trabaje en el desenvolvimiento de las habilidades y destrezas de cada miembro, logrando exitosos resultados, y cualquier miembro cuenta con mayor disposición a ayudar a sentirse valorado y útil. (López, Hincapié y Zuluaga, 2017)

Por su parte, Chiavenato (2017) señala que la percepción en la evaluación le da a los trabajadores oportunidades de conocer lo que los demás piensan en su entorno cercano. Mejora su percepción personal y del entorno social.

En los resultados, se aprecia el cálculo de la correlación entre la dimensión Consideración individual y la variable Y (Desempeño Laboral) sobre los 64 trabajadores. Al ser 0.493\*\* el coeficiente de Pearson obtenido, dicha correlación es media, directa y positiva. También, se evidencia que la percepción del 37,5% de los trabajadores se encuentra en total desacuerdo respecto a la dimensión Consideración individual, además un 29,7% de los trabajadores

señala estar en desacuerdo con la dimensión Consideración individual, mientras que se muestran de acuerdo con su desempeño laboral en un 67,2%.

Estos resultados se comparan con los alcanzados por Calderón, Huilcapi, Montiel, Mora y Naranjo (2018) quienes determinaron que el 54% de los trabajadores considera que no se realiza ningún tipo de control sobre el desempeño laboral, un 40% considera que la empresa no les brinda confianza y seguridad al momento de realizar sus funciones. Asimismo, Cruz y Rodea (2014) entre los resultados obtenidos, se encontró que los supervisores escuchaban constantemente las preocupaciones de sus empleados

Los resultados obtenidos, muestran que el líder no conoce de manera individual a los trabajadores, por ello no sabe de las necesidades de cada uno, esto no le permite saber de las habilidades y capacidades que cada trabajador posee. Si el líder de la institución se enfoca en apreciar los aportes o contribuciones de los trabajadores, se logra satisfacer las necesidades de autoestima y autorrealización. El director debería logra conocer las necesidades, preocupaciones, aspiraciones y deseos, puede utilizarlas para lograr que se desempeñe de una manera productiva en pro de alcanzar las metas de la institución.

El Sig. (bilateral) obtenido que resultó fue 0,000 el cual se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01). Al obtener un Sig. (bilateral), cuyo valor es menor a 0.01 se **acepta** la hipótesis específica 4 positiva ( $H_1$ ), por lo tanto, si existe relación entre la Consideración individual y el Desempeño Laboral.

**Objetivo General:** Determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018.

Se parte del aporte teórico de Cruz, Salanova, y Martínez (2013) quien determinó que el liderazgo transformacional es una forma de influencia que alienta a los trabajadores a lograr el éxito más allá de lo que normalmente se puede esperar, crea un proceso mediante el cual, una persona está comprometida con los demás y crea un vínculo que eleva el nivel de motivación y moralidad del líder y el seguidor. El liderazgo transformacional posee un gran valor humano; se evidencia desde la confianza del ser humano y su capacidad para proporcionar lo idóneo en su contexto profesional.

Por su parte, Lado (2013) lo conceptualiza como un comportamiento intelectual, cognitivo, motorista, interpersonal y psicomotor guiado por los individuos que es relevante para las habilidades organizativas y graduales en términos de capacidad.

En los resultados de la investigación, se aprecia el cálculo de la correlación entre la variable X (Liderazgo Transformacional) y la variable Y (Desempeño Laboral) sobre los 64 trabajadores. Al ser 0.496\*\* el coeficiente de Pearson obtenido, dicha correlación es media, directa y positiva. También se evidencia que la percepción del 37,5% de los trabajadores se encuentra en desacuerdo respecto de la variable Liderazgo transformacional, de igual manera, un 25,0% de los trabajadores señala estar totalmente en desacuerdo con la variable Liderazgo Transformacional, mientras que se muestran de acuerdo con su desempeño laboral en un 67,2%.

Estos resultados se pueden comparar con los de Basurto (2017), quien en referencia al liderazgo transformacional y según el criterio de los trabajadores, consideraron que existe un nivel alto con el 41,27%. Asimismo, Peña (2017) en los resultados se determinó y según el sentir de los trabajadores, con respecto al liderazgo transformacional, un 76.7% consideran que hay un regular liderazgo transformacional, el 13.3% considera que es adecuado el liderazgo transformacional que existe en la empresa, y un 10% considera que es alto el liderazgo transformacional en la empresa. También Rojas (2016), con respecto al liderazgo transformacional, se determinó que un 20% de los trabajadores observan el liderazgo transformacional como bajo, un 24% en un nivel medio y, finalmente, un 56% en niveles altos. Por otro lado, Medina (2017) evidenció en sus resultados que un 82% de los trabajadores presentan un bajo nivel de desempeño laboral, además el 71% de los trabajadores posee un bajo nivel de eficiencia, en relación a la dimensión productividad se obtuvo que el 59% de los trabajadores posee un bajo desempeño laboral.

Estos resultados permiten inferir que a pesar de que en la institución, no se evidencie una percepción adecuada del liderazgo transformacional, el desempeño laboral es valorado positivamente, quizá debido a la cultura presente en la institución, o a otros factores como las evaluaciones de desempeño que si son constantes. Otro factor, que pueda incidir en los resultados positivos del desempeño puede ser, que la mayoría de trabajadores son contratados; y si no cumplen adecuadamente con sus funciones no se les renueva su contrato. Si el directivo asume características del líder transformador, desde su comportamiento carismático, y su motivación hacia el grupo, es posible alcanzar aumentos de productividad, determinados por la cohesión del grupo de trabajo y el cumplimiento a la normatividad institucional, además la confianza; permite al grupo un mayor esfuerzo para hacer frente a eventos decisorios y una mayor disposición de cooperación, alcanzando una significativa eficacia en su desempeño.

El Sig. (bilateral) obtenido que resultó fue 0,000 el cual se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01). Al obtener un Sig. (bilateral), cuyo valor es menor a 0.01 se **acepta** la hipótesis general positiva (HI), por lo tanto, si existe relación entre el Liderazgo Transformacional y el Desempeño Laboral.

## V. CONCLUSIONES

1. Respecto a la relación existente entre la influencia idealizada y el desempeño laboral; se concluye que existe una relación lineal media, directa y positiva. Los servidores se muestran en desacuerdo con la influencia idealizada, y evidencian una percepción en de acuerdo sobre el desempeño laboral. La relación entre la dimensión y la variable es altamente significativa. Finalmente se aporta que mediante una mejor percepción por parte de los trabajadores hacia el jefe, se evidencian efectos positivos en el cumplimiento de las metas y objetivos.
2. Respecto a la relación existente entre el estímulo intelectual y el desempeño laboral; se concluye que existe una relación lineal media, directa y positiva. Los servidores se muestran en desacuerdo con el estímulo intelectual, y evidencian una percepción en de acuerdo sobre el desempeño laboral. La relación entre la dimensión y la variable es altamente significativa. Finalmente se agrega que mientras los jefes desarrollen y propicien el talento humano en la institución, es evidenciable un incremento del rendimiento de los trabajadores y actitudes positivas de los equipos de trabajo.
3. Respecto a la relación existente entre la motivación e inspiración y el desempeño laboral; se concluye que existe una relación lineal media, directa y positiva. Los servidores se muestran en desacuerdo con la motivación e inspiración, y evidencian una percepción en de acuerdo sobre el desempeño laboral. La relación entre la dimensión y la variable es altamente significativa. Concluyendo que mientras los jefes se enfoquen en brindar esfuerzos por motivar a sus trabajadores en el logro de las metas, se logra generar un mayor compromiso por parte de los servidores.
4. Respecto a la relación existente entre la consideración individualizada y el desempeño laboral; se concluye que existe una relación lineal media, directa y positiva. Los servidores se muestran en total desacuerdo con la consideración individualizada, y evidencian una percepción de acuerdo sobre el desempeño laboral. La relación entre la dimensión y la variable es altamente significativa. Se aporta que si los jefes responden positivamente a las necesidades de sus trabajadores, y los valoran de forma individual; se evidencia una mayor productividad.
5. Respecto a la relación existente entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral; se concluye que existe una relación lineal media, directa y positiva. Los servidores se muestran en desacuerdo con el liderazgo transformacional, y evidencian una percepción en de acuerdo sobre el desempeño laboral. La relación entre las variables es altamente significativa. Concluyendo que al ejercer un mayor Liderazgo Transformacional en la institución, se percibe un mayor Desempeño Laboral de los trabajadores, tanto administrativos como operativos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Fomentar en las características del jefe, el carisma para poder generar confianza entre los servidores y que perciban mayor credibilidad. Brindar un mayor enfoque a la motivación intrínseca, adquiriendo la empatía suficiente para poder influir y convertirse en modelo a seguir.

2. Dotar a los servidores de la institución de herramientas para mejorar su creatividad, estimulando su pensamiento para generar alternativas en solución de problemas cotidianos en la parte operativa y de atención al cliente. La participación mediante ideas innovadoras, permiten diversificar las soluciones.

3. Transmitir una visión, estimular al equipo y crear suficiente confianza para el logro de objetivos. Estructurar una visión compartida con diferentes miembros del área operativa, proporcionando una dirección que se enfoque en dar el máximo de energía y el propósito de todos, buscando un aprendizaje proactivo

4. Propiciar una mayor interacción para con los servidores, para conocerlos a través de un acercamiento profesional y personal; además realizar una retroalimentación efectiva en base a su desempeño y mejorar la adecuación de puestos en base a las habilidades de los servidores, finalmente fomentar mayores reuniones formales e informales como parte de una mayor integración laboral.

5. Realizar evaluaciones en base a las habilidades blandas que poseen los jefes, también se considera que se analicen los perfiles del personal directivo (jefe). Brindar talleres o capacitaciones sobre gestión del talento, ya que sólo se evalúa sobre lo operativo. Finalmente la realización de evaluaciones de manera individual a los jefes, sobre su desempeño en el cargo, bajo la perspectiva de los servidores.

## **Lineamiento para el mejor aprovechamiento de las oportunidades laborales**

### **Actividades en relación a la empatía y conocimiento del servidor público RENIEC.**

Cada servidor cuenta con necesidades personales y profesionales diferentes, por lo que el jefe debe utilizar los medios para conocer a su trabajador en cuanto a sus fortalezas y debilidades, para contribuir a un mejor desempeño individual y éste a su vez a desempeños globales como institución. Asimismo, la valoración de cada servidor depende mucho de la empatía que existe con sus pares, pero sobretodo con la disposición de ayuda por parte del jefe o superior.

1. Se propone la generación de empatía entre el jefe y los servidores públicos, para lo cual es relevante una comunicación directa de manera individual. Además el jefe o superior debería ser capaz de tener un conocimiento objetivo sobre las fortalezas y debilidades de los servidores, que permita conocer las necesidades individuales de cada servidor tanto personales como profesionales para potenciar su desempeño de manera adecuada.
2. Esta propuesta se realiza en respuesta a que los servidores deberían ser vistos de manera individual, el jefe debe adquirir la capacidad para brindar atención y relevancia a las necesidades individuales de los servidores. La comunicación no solamente debe darse de manera grupal, es necesario una comunicación individual, darle importancia al servidor, en cuanto a aportes de ideas en nuevos procesos, o simplemente a nivel motivacional y en fomento de la proactividad del mismo.
3. Las actividades que deben realizarse para alcanzar esta propuesta son:
  - ❖ Realizar reuniones periódicas grupales, como también individuales, éstas últimas en espacios libres y disponibles por parte del jefe, para que los servidores puedan manifestarse abiertamente, o comunicar algún aporte relacionado a lo laboral.
  - ❖ Contar con una fecha mensual, para conmemorar los onomásticos del mes.
  - ❖ Difundir, publicar mediante periódicos murales, la convivencia positiva entre los servidores.
  - ❖ Considerar momentos para retroalimentación del desempeño laboral, tanto de forma grupal, como de manera personal; donde la motivación juega un papel trascendental.
  - ❖ El jefe debería realizar un análisis de cada servidor, con reportes de desempeño, para poder ejemplificar o guiar a los servidores de manera individual.
  - ❖ Dar énfasis a eventos extra laborales, donde la confraternidad del equipo se



desarrolle libremente.

<b>CONSIDERACIÓN INDIVIDUAL</b>																																																																																																																																																																																																								
<b>○ Descripción de la propuesta</b>	- Mediante esta propuesta se pretende fomentar y mejorar las habilidades blandas del jefe, con la finalidad de un adecuado desarrollo empático para con los trabajadores. Por otro lado se pretende que el jefe conozca las fortalezas y habilidades del personal a su cargo, ya que mediante dicho conocimiento individual se puede conocer las necesidades individuales y por ende adquirir habilidades para motivar la proactividad y desempeño de los servidores.																																																																																																																																																																																																							
<b>○ Tácticas</b>	- Interacciones continuas con los servidores - Fomentar la integración del equipo de trabajo - Reuniones planificadas y programadas - Evaluación interna de desempeño - Retroalimentación oportuna.																																																																																																																																																																																																							
<b>○ Programación</b>	- La implementación de esta propuesta se programa a partir del mes de enero del 2020, de acuerdo a lo establecido en el cronograma propuesto.																																																																																																																																																																																																							
<b>○ Responsables</b>	- Asistente de Jefatura Regional RENIEC																																																																																																																																																																																																							
<b>○ Recursos</b>	- Capital humano. - Bienes y recursos materiales																																																																																																																																																																																																							
<b>○ Cronograma de actividades</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2" style="text-align: left;">ACTIVIDADES</th> <th colspan="4">Enero</th> <th colspan="4">Febrero</th> <th colspan="4">Marzo</th> <th colspan="4">Abril</th> <th colspan="4">Mayo</th> <th colspan="4">Junio</th> </tr> <tr> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Reuniones periódicas grupales e individuales.</td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td> </tr> <tr> <td>2. Fecha conmemorativa de onomásticos.</td> <td></td><td></td><td></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td></td><td></td><td></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td></td><td></td><td></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td></td><td></td><td></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td></td><td></td><td></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td></td><td></td><td></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td> </tr> <tr> <td>3. Elaboración de periódico mural</td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td><td></td><td></td><td></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td><td></td><td></td><td></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td><td></td><td></td><td></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td><td></td><td></td><td></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td><td></td><td></td><td></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>4. Retroalimentación del desempeño individual y grupal</td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td> </tr> <tr> <td>5. Análisis individual de desempeño y retroalimentación</td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td> <td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td> </tr> <tr> <td>6. Reunión de confraternidad</td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td style="background-color: #d9ead3;"></td> </tr> </tbody> </table>	ACTIVIDADES	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1. Reuniones periódicas grupales e individuales.																									2. Fecha conmemorativa de onomásticos.																									3. Elaboración de periódico mural																									4. Retroalimentación del desempeño individual y grupal																									5. Análisis individual de desempeño y retroalimentación																									6. Reunión de confraternidad																								
ACTIVIDADES	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio																																																																																																																																																																																			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4																																																																																																																																																																																
1. Reuniones periódicas grupales e individuales.																																																																																																																																																																																																								
2. Fecha conmemorativa de onomásticos.																																																																																																																																																																																																								
3. Elaboración de periódico mural																																																																																																																																																																																																								
4. Retroalimentación del desempeño individual y grupal																																																																																																																																																																																																								
5. Análisis individual de desempeño y retroalimentación																																																																																																																																																																																																								
6. Reunión de confraternidad																																																																																																																																																																																																								
<b>○ Presupuesto</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center;">Materiales</th> </tr> <tr> <th style="width: 50%;">Descripción</th> <th style="width: 15%;">Cantidad</th> <th style="width: 15%;">Precio unitario</th> <th style="width: 20%;">Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Materiales				Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total																																																																																																																																																																																															
Materiales																																																																																																																																																																																																								
Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total																																																																																																																																																																																																					

	Tarjetas conmemorativas de cumpleaños (varias)	2 docenas	S/. 45.50	S/. 91.00
	Periódico Mural	Unidad	S/. 42.00	S/ 42.00
	Hojas Dina A4	1 millar	S/. 12.00	S/. 12.00
	Plumones	1 docena	S/. 2.50	S/.30.00
	Papel seda	12 pliegos	S/. 1.50	S/. 18.00
	Hojas de colores	1 ciento	S/. 17.00	S/. 17.00
				<b>S/. 210.00</b>
	<b>Servicios adicionales</b>			
	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Costo total</b>
	Tintas de impresión	Global	S/. 250.00	S/. 250.00
				<b>S/. 250.00</b>
	- <i>Inversión total:</i> S/. 460.00			
<b>○ Viabilidad</b>	- En relación a la viabilidad, la institución RENIEC cuenta con disponibilidad de efectivo en caja chica, que debe ser debidamente sustentado por la Jefatura Regional, por ende los montos destinados a la propuesta no pueden ser elevados, ya que si no debería ser aprobado por la Gerencia Nacional y se consideraría inviable.			
<b>○ Mecanismo de control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de información</li> <li>- Nivel de integración</li> <li>- Nivel de desempeño</li> <li>- Nivel de retroalimentación</li> </ul>			

### **Actividades para el desarrollo de habilidades y destrezas del servidor público RENIEC.**

En consideración de los resultados obtenidos; la estimulación intelectual del liderazgo transformacional evidencia una influencia relevante en el desempeño laboral de los servidores públicos de la RENIEC - Piura. En el ámbito laboral, a pesar de los procesos repetitivos, siempre surgen inconvenientes donde el servidor debe tener la capacidad para solucionar cualquier imprevisto, lo que debe ser promovido por el jefe o superior; siendo la forma más factible proveer de habilidades o conocimientos sobre las posibles soluciones ante diversas problemáticas previamente identificadas.

1. Se propone la implementación de capacitaciones que generen habilidades y destrezas en los servidores, ante inconvenientes o problemas de índole operativo en el proceso de atención al usuario. Para lo cual es necesario una retroalimentación por parte del jefe al asistir a capacitaciones programadas. Asimismo, de instar reuniones donde se

estímule la participación mediante ideas generadas por puntos de vista de los mismos involucrados.

2. Esta propuesta se realiza frente a diversos problemas operativos, de sistema o de atención al usuario que suscitan con frecuencia regular. La generación de soluciones creativas o innovadoras que den respuesta positiva a dichas problemáticas permiten a los servidores un estímulo intelectual que el líder transformacional (jefe) debe alentar en los servidores para hacer uso de las mejores soluciones.
3. Las actividades que deben realizarse para alcanzar esta propuesta son:
  - ❖ Diversificar los servidores que asistan a capacitaciones brindadas por la RENIEC.
  - ❖ Reuniones de retroalimentación, por parte del jefe o los asistentes a las capacitaciones.
  - ❖ Reuniones que sistematicen las problemáticas rutinarias en los procesos de atención.
  - ❖ Lluvia de ideas para soluciones prácticas ante dichos problemas, y elección de las mejores soluciones.

<b>ESTIMULACIÓN INTELECTUAL</b>																								
<b>○ Descripción de la propuesta</b>	- Mediante esta propuesta se pretende la adquisición de habilidades y destrezas relacionadas a la atención al usuario; círculo de calidad para el enfoque al usuario; generar momentos para la sistematización de problemas en los procesos de atención y dar solución mediante la lluvia de ideas.																							
<b>○ Tácticas</b>	- Enfoque al cliente - Fomentar la integración del equipo de trabajo - Sistematización de problemáticas rutinarias - Reuniones de lluvia de ideas																							
<b>○ Programación</b>	- La implementación de esta propuesta se programa a partir del mes de enero del 2020, de acuerdo a lo establecido en el cronograma propuesto.																							
<b>○ Responsables</b>	- Asistente de Jefatura Regional RENIEC, Jefe de RENIEC Piura																							
<b>○ Recursos</b>	- Capital humano. - Bienes y recursos materiales																							
<b>○ Cronograma de actividades</b>	<b>PERIODOS</b>																							
	<b>ACTIVIDADES</b>																							
	1. Diversificar de asistencia a capacitaciones	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3



## **Talleres de Liderazgo para los directivos y jefes de la Institución.**

En consideración de los resultados obtenidos; la influencia idealizada del liderazgo transformacional evidencia una incidencia considerable en el desempeño laboral de los servidores públicos de la RENIEC - Piura. En el ámbito laboral, contar con un jefe que tenga la capacidad de influir positivamente en sus trabajadores, siendo capaz de ser visto como modelo en cuanto al desempeño, por sus acciones como profesional y como persona, permite desarrollar un ambiente donde los colaboradores brinden lo mejor de sí, para el logro de las metas institucionales, siendo el jefe un mentor, con características identificables como el carisma y racionalización de problemas.

1. Se propone la implementación de talleres de liderazgo, para que puedan desarrollar características que le permita ser un modelo a seguir para sus colaboradores. Buscando que el jefe sea accesible para que exista una comunicación adecuada sea formal o informal. Logre ser carismático, alcanzando comportamientos que generen respeto y una convivencia laboral idónea. Sea un racionalizador de problemas que susciten en el ámbito laboral. Y principalmente fomente la participación entre los trabajadores. El jefe debe tornarse un *influencer* para el logro de objetivos en pro de la institución.
2. Esta propuesta se realiza frente a diversos problemas que evidencia el jefe, ante su poca injerencia y relación con sus trabajadores. La gestión que realiza el jefe debe ser vista como una actividad compartida, para que el alcance de los objetivos logre una efectividad. Los trabajadores se sientan seguros y sientan pasión por su trabajo, vinculado a la visión y misión de la institución.
3. Las actividades que deben realizarse para alcanzar esta propuesta son:
  - ❖ Reforzamiento de las habilidades de *management* y gestión de personas.
  - ❖ Percibir la importancia de una adecuada comunicación (jefe – colaborador)
  - ❖ Fomentar la capacidad analítica del jefe
  - ❖ Generación de vínculos de confianza y motivación a los trabajadores
  - ❖ Implementación de equipos de trabajo de alto desempeño

**INFLUENCIA IDEALIZADA**

<b>○ Descripción de la propuesta</b>	- Mediante esta propuesta se pretende que el jefe de RENIEC adquiriera habilidades para influir en los servidores de manera positiva hacia el logro de metas y genere el desarrollo profesional de los mismos, brindando un ambiente laboral adecuado, y fortaleciendo el vínculo laboral y el trabajo en equipo.
<b>○ Tácticas</b>	- Influencia positiva - Comunicación efectiva - Participación activa de los servidores - Visión compartida
<b>○ Programación</b>	- La implementación de esta propuesta se programa a partir del mes de enero del 2020, de acuerdo a lo establecido en el cronograma propuesto.
<b>○ Responsables</b>	- Asistente de Jefatura Regional RENIEC, Jefe de RENIEC Piura
<b>○ Recursos</b>	- Capital humano. - Bienes y recursos materiales

<b>○ Cronograma de actividades</b>	<b>PERIODOS</b>	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	<b>ACTIVIDADES</b>	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	1. Reforzamiento de habilidades de management y gestión de personas																								
	2. Taller de Comunicación efectiva																								
	3. Capacidad analítica del jefe																								
	4. Vínculos de confianza y motivación.																								
	5. Equipos de alto desempeño																								

<b>○ Presupuesto</b>	<b>Capacitaciones</b>			
	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Costo total</b>
	Taller de gestión de personas	Global	S/. 850.00	S/. 850.00
	Taller de management	Global	S/. 850.00	S/. 850.00
	Taller de comunicación efectiva	Global	S/. 850.00	S/. 850.00
	Taller de capacidad analítica	Global	S/. 850.00	S/. 850.00
	Taller de motivación	Global	S/. 850.00	S/. 850.00
Taller de equipos de alto desempeño	Global	S/. 850.00	S/. 850.00	

	<b>S/. 5100.00</b>
	- <i>Inversión total:</i> S/. 5100.00
<b>○ Viabilidad</b>	- En relación a la viabilidad, la institución RENIEC al no tener plena libertad de realización de cursos internos, debe sustentar la viabilidad para poder implementar dichos talleres.
<b>○ Mecanismo de control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de gestión de personas</li> <li>- Nivel de motivación</li> <li>- Nivel de comunicación</li> <li>- Nivel de equipos de trabajo</li> </ul>

## REFERENCIAS

- EAE Business School. (2018). *La importancia del liderazgo transformacional. Retos Supply Chain*. Obtenido de <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/la-importancia-del-liderazgo-transformacional/>
- Aguayo, M. I. (2015). *Evaluación del desempeño empresarial a partir de la organización de los procesos. Caso de estudio en el hotel MP. De la Provincia Esmeraldas Universidad de Guayaquil Ecuador*.
- Aguirre, P. (2015). *Planificación estratégica*. Obtenido de <http://www.pedroaguirrecerda.cl/w15/wp-content/uploads/2015/07/Definiciones-Conceptuales-de-Planificacion-Estrategica.pps>.
- Alles, M. (2013). *Desempeño por competencias evaluación 360*. Buenos Aires: Granica.
- Arango, H. (2018). *Motivación y su influencia en el Desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco Agencia Lima Este Lima-2018 Universidad Inca Garcilazo de la Vega*.
- Arobes, S., Arciniega, A., & Ormea, B. (2015). *Hacia la construcción del Sistema de Modernización de la Gestión Pública en el Perú. XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lima, Perú*. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/AC705642BAE4828705257F1D007783FA/\\$FILE/arobeco.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/AC705642BAE4828705257F1D007783FA/$FILE/arobeco.pdf)
- Asencio, L., González, E., & Lozano, M. (2017). *El inventario como determinante en la rentabilidad de las distribuidoras. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*.
- Basurto, L. (2017). *Liderazgo transformacional y compromiso organizacional en la empresa Scharff Logística integrada S.A.-2016. Universidad Cesar Vallejo.Lima*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8518/Basurto\\_DLC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8518/Basurto_DLC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bedoya, A. (2015). *Del liderazgo transformacional al liderazgo prosocial: Evidencias obtenidas en la Dirección de Organizaciones Sanitarias Catalanas Universidad Autónoma de Barcelona*. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2016/hdl\\_10803\\_378371/aebr1de1.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2016/hdl_10803_378371/aebr1de1.pdf)
- Bertrand, R. (2016). *Los 5 tipos de Liderazgo en las empresas. Gestión*.



- Bonnefoy, C. (2015). *Indicadores de Desempeño en el Sector Público*. Obtenido de [www.cepal.org](http://www.cepal.org):  
<http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/2/23992/Indicadores%20de%20Desempe%C3%B1o.pdf>
- Calderon, R., Huilcapi, M., Montiel, P., Mora, J., & Naranjo, D. (2018). *Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. Revista de Producción Ciencias e Investigación.*, 8.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito de las*
- Cruz, J. (2018). *La Cultura Organizacional y su incidencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa United Oceans S.A.C de la provincia de Sechura-2018 Universidad Cesar vallejo.*
- Cruz, V., Salanova, M., & Martinez, I. (2013). *Liderazgo Transformacional y Desempeño grupal. Revista de Psicología Social.*
- Cruz, Y., & Rodea, M. (2014). *Liderazgo Transformacional como Herramienta de la Productividad de los Empleados. Caso: Empresa Textilera, Municipio Ixtapaluca. Universidad Autónoma del Estado De México.* Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/30808/Trabajo%20de%20Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Deusto, E. B. (2014). *Liderazgo Transformacional 4 pilares Por retos Directivos*. Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/liderazgo-transformacional-te-atreves-a-dar-el-cambio/>
- EAE Bussines School . (2014). *Liderazgo transformacional 4 pilares Por retos directivos. Harvard Deusto.* Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/liderazgo-transformacional-te-atreves-a-dar-el-cambio/>
- Espejel, F. (2018). *Los beneficios del liderazgo transformacional en las organizaciones. QuimiNet.* Obtenido de <https://www.quiminet.com/empresas/los-beneficios-del-liderazgo-transformacional-en-las-organizaciones-4320380.htm>
- García, J. (2017). *Diferencias entre rendimiento y desempeño laboral. Recursos Humanos.* Obtenido de <http://www.waribo.es/blog/diferencias-entre-rendimiento-y-desempeno-laboral/>
- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* Mexico: MCGRAW-HILL.

- Jaramillo, V. (2016). *Análisis de Liderazgo Transformacional y su Importancia en Tiempos de Crisis*. Podium, 97-119.
- Lado, M. (2013). *Introducción a la auditoría sociolaboral*. España: Bubok Publishing S.L.
- lado, M. (2013). *Introduccion a la auditoria sociolaboral: Perspetiva desde los recursos humanos*. España: BUBLOK PUBLISHING.
- Lopez, E., Hincapié, S., & Zuluaga, Y. (2017). *Dimensiones del liderazgo transformacional y capacidad de aprendizaje organizacional en Pymes*. *Revista Espacios*, 16.
- López, L., & Hernandez, J. (2016). *Estadística Descriptiva*. Madrid: EDICIONES ACADEMICAS.
- Medina, S. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote -2017 Universidad Cesar Vallejo*.
- Mejia, V. (2017). *La Direccion Administrativa y su influencia en el Desempeño Laboral de los servidores del Modulo Basico de la Corte Superior de Justicia Piura-2017 Universidad Cesar Vallejo*.
- Paez, I., Rincon, A., Astudillo, M., & Bohorquez, S. (2014). *Un estudio sobre liderazgo transformacional y competencias directivas en el sector floricultor de Colombia*. *Revista EAN*, 27.
- Peña, I. (2017). *Liderazgo Transformacional y Compromiso Organizacional de los Trabajadores en la Empresa Inversiones ZAMM SAC de Huaraz, 2017 Universidad Cesar Vallejo-Huaraz*.
- Pérez, A. (2013). *Eficiencia, eficacia, efectividad en la calidad empresarial*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/eficiencia-eficacia-y-efectividad-en-la-calidad-empresarial/>
- Rojas, E. (2016). *Liderazgo transformacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Hipólito Unánue – 2016 Universidad Cesar Vallejo*.
- Siles, B. (2015). *Liderazgo Transformacional e intraemprendurismo. Una relación mediada por la cultura organizacional Universidad de Valencia-España*.
- Vara-Horna. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? Manual breve para los tesistas de Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos y Marketing*. Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porras.

Vidal, C. (2017). *El liderazgo transformacional como herramienta en la gestión de equipos de trabajo*. Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/16256/1/VidalCruzCarolAndre a2017.pdf](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/16256/1/VidalCruzCarolAndre%20a2017.pdf)

# **ANEXOS**

**Anexo 1. Matriz de consistencia**

<b>TEMA</b>	<b>PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>MÉTODO</b>
<p><b>Liderazgo transformacional y su relación con el desempeño laboral en la Oficina Registral del Reniec Piura, 2018</b></p>	<p><b>Problema General:</b> ¿Cómo es la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> El liderazgo transformacional se relaciona directamente con el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018</p>	<p>-Diseño de la Inv. No experimental -Tipo de Investigación Descriptiva correlacional -Investigación Aplicada -De corte transversal -Enfoque: mixto -Población: 64 trabajadores de RENIEC - Piura -Muestra: 64 trabajadores -Técnica: Encuesta/Observación directa -Instrumentos: Cuestionario/Guía de observación -Método de análisis Análisis de tipo descriptivo</p>
	<p><b>Problemas específicos:</b> a. ¿Cuál es la relación entre la influencia idealizada y el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018?  b. ¿Cuál es la relación entre el estímulo intelectual y el desempeño laboral en la</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b> a. Establecer la relación entre la influencia idealizada y el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018.  b. Establecer la relación entre el estímulo intelectual y el desempeño</p>	<p><b>Hipótesis Específica:</b> a. Existe relación directa entre la influencia idealizada y el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018.  b. El estímulo intelectual se relaciona de manera directa con el desempeño</p>	

	<p>Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018?</p> <p>c. ¿Cuál es la relación entre la motivación e inspiración y el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018?</p> <p>d. ¿Cuál es la relación entre la consideración individual y el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018?</p>	<p>laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018.</p> <p>c. Establecer la relación entre la motivación e inspiración y el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018.</p> <p>d. Establecer la relación entre la consideración individual y el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018.</p>	<p>laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018.</p> <p>c. Existe relación directa entre la motivación e inspiración y el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018.</p> <p>d. La consideración individual se relaciona directamente con el desempeño laboral en la Oficina Registral del RENIEC-Piura, año 2018.</p>	<p>correlacional, mediante el SPSS V. 23</p>
--	--	--	--	--

## Anexo 2. Matrices de Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
<b>Liderazgo transformacional</b>	El liderazgo transformacional, es una forma de influencia, que alienta a los trabajadores a lograr el éxito más allá de lo esperado. Dedicar sus esfuerzos para lograr altos niveles de comunicación entre el líder y los subordinados. Esto consolida el ambiente de grupo y hace más sencillo que se logren objetivos. Además, el tener constante retroalimentación logra que el líder pueda tomar más y mejores decisiones. (Bertrand, 2016)	Influencia idealizada	Se medirá la proyección del líder para con los trabajadores. Utilizando la sumatoria de los valores, según la escala de Likert, de las frases 1 al 10 del cuestionario liderazgo transformacional, aplicando a los trabajadores de la Oficina Registral del RENIEC-Piura.	Confianza del líder	Ordinal
				Admiración por el desempeño del líder	
				Asertividad del líder	
				Enfoque en visión y misión	
				Respeto a los trabajadores	
				Centrado en valores	
		Estímulo intelectual	Se medirá la capacidad de estímulo para el pensamiento en la resolución de problemas. Utilizando la sumatoria de los valores, según la escala de Likert, de las frases 11 al 19 del cuestionario liderazgo transformacional, aplicando a los trabajadores de la Oficina Registral del RENIEC-Piura.	Resolución de problemas	Ordinal
				Creatividad e innovación	
				Aceptación de críticas	
		Motivación e inspiración	Se medirá que modelo de comportamiento proyecta el líder. Utilizando la sumatoria de los valores, según la escala de Likert, de las frases 20 al 28 del cuestionario liderazgo transformacional, aplicando a los trabajadores de la Oficina Registral del RENIEC-Piura.	Trabajo en equipo	Ordinal
				Aprendizaje proactivo	
				Recompensas	
		Consideración individual	Se medirá la atención que el líder tiene a las necesidades de cada trabajador. Utilizando la sumatoria de los valores, según la escala de Likert, de las frases 29 al 34 del cuestionario liderazgo transformacional, aplicando a los trabajadores de la Oficina Registral del RENIEC-Piura.	Enfoque en necesidades del trabajador	Ordinal
				Valoración al trabajador	
				Desarrollo de habilidades	

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Desempeño laboral</b>	Lado (2013) define el desempeño laboral como el comportamiento cognitivo, motor, psicomotor y entre personas controlado por una persona, importante para las metas organizacionales y graduables en términos de habilidades.	Eficiencia	Se medirá el manejo de recursos. Utilizando la sumatoria de los valores, según la escala de Likert, de las frases 1 al 4 del cuestionario desempeño laboral, aplicando a los trabajadores de la Oficina Registral del RENIEC-Piura.	Manejo de recursos	Ordinal
				Cantidad de recursos utilizados	
		Eficacia	Se medirá el cumplimiento de metas establecidas. Utilizando la sumatoria de los valores, según la escala de Likert, de las frases 5 al 8 del cuestionario desempeño laboral, aplicando a los trabajadores de la Oficina Registral del RENIEC-Piura.	Cumplimiento de metas	Ordinal
				Logro de resultados	
		Calidad	Se medirá la capacidad que tiene la institución para brindar el servicio. Utilizando la sumatoria de los valores, según la escala de Likert, de las frases 9 al 12 del cuestionario desempeño laboral, aplicando a los trabajadores de la Oficina Registral del RENIEC-Piura.	Servicio de atención	Ordinal
				Dinamismo en el ambiente	



### Anexo 3. Cuestionarios



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

N° \_\_\_\_\_

**Encuesta a Servidores Públicos Oficina Registral del RENIEC Piura**

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA OFICINA REGISTRAL DEL RENIEC-PIURA, 2018". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

**(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) ENDESACUERDO - (1) TOTALMENTE ENDESACUERDO**

**DATOS ESPECÍFICOS**

ÍTEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
1	<b><u>INFLUENCIA IDEALIZADA</u></b> Su jefe le trasmite seguridad en las decisiones que toma.					
2	Su jefe demuestra amplio dominio de conocimientos y confianza en sí mismo.					
3	Su jefe despierta admiración por su desempeño en el trabajo.					
4	Su jefe desarrolla sus funciones acorde con la misión y visión de la institución.					
5	Su jefe enfatiza la importancia de la misión institucional en los servidores.					
6	Su jefe actúa acorde a los principios éticos de la institución.					
7	Su jefe promueve el bienestar de su equipo de trabajo.					
8	Su jefe muestra respeto por las actitudes y opiniones de los servidores.					
9	Su jefe es asertivo en la comunicación para con los servidores.					

		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
10	Su jefe a través del ejemplo de sus acciones transmite valores.					
11	<b><u>ESTÍMULO INTELECTUAL</u></b> Su jefe le anima a desarrollar todas sus actividades y funciones con responsabilidad.					
12	Su jefe escucha sus ideas y argumentos y las toma en consideración.					
13	Su jefe le motiva a asumir retos laborales en el ámbito de desempeño.					
14	Su jefe propone diferentes alternativas para la resolución de problemas.					
15	Su jefe le evalúa constantemente respecto a su trabajo.					
16	Su jefe observa los diferentes puntos de vista y la crítica de los demás en pro de mejorar del desempeño.					
17	Su jefe le estimula a desarrollar ideas innovadoras.					
18	Su jefe le alienta a implementar diversas estrategias para solución de problemas.					
19	Su jefe le estimula a desarrollar su creatividad utilizando estrategias innovadoras.					
ÍTEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
20	<b><u>MOTIVACIÓN E INSPIRACIÓN</u></b> Se siente orgulloso de trabajar en la Oficina Registral RENIEC Piura.					
21	Su jefe contribuye en desarrollar en los servidores identidad institucional.					
22	Su jefe le alienta a esforzarse con entusiasmo y optimismo en su trabajo.					
23	Su jefe incrementa la motivación y su esfuerzo durante las horas de trabajo.					

24	Su jefe visiona las metas y propósitos para un óptimo desempeño.					
25	Su jefe le motiva a tener confianza en sí mismo a pesar de los errores.					
26	Su jefe a través del ejemplo, aumentan sus deseos de desempeñarse adecuadamente.					
27	Su jefe demuestra dominio en sus funciones.					
28	Su jefe les plantea con optimismo retos y tareas complejas.					
<b>ÍTEMS</b>		<b>Totalmente de Acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
29	<b><u>CONSIDERACIÓN INDIVIDUAL</u></b> Su jefe le brinda atención individual ante cualquier inquietud.					
30	Su jefe realiza seguimiento de las funciones de sus servidores y les ayuda a resolverlos.					
31	Ante situaciones problemáticas, el jefe se muestra empático.					
32	El jefe conoce los aspectos débiles o fuertes de cada servidor.					
33	Su jefe le reconoce sus habilidades y capacidades individuales dentro o fuera del trabajo.					
34	Su jefe es reconocido o admirado dentro y fuera de la institución.					
<b>DATOS GENERALES</b>						
<p>1. Edad : _____ 3. Estado civil : _____</p> <p>2. Sexo : _____ 4. Ocupación : _____</p> <p style="text-align: right;">Fecha: _____</p>						



**Encuesta a Servidores Públicos Oficina Registral del RENIEC Piura**

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación “LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA OFICINA REGISTRAL DEL RENIEC-PIURA, 2018”. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

**(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO**

**DATOS ESPECÍFICOS**

ÍTEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
1	<b><u>EFICIENCIA</u></b> En su área de trabajo se encuentran definidos los métodos de trabajo para cada función u actividad.					
2	En su área de trabajo usa adecuadamente los recursos acorde con las tareas que realiza.					
3	En su área de trabajo considera que el factor tiempo es empleado adecuadamente en la realización de sus actividades.					
4	En su área considera importante la disminución de los gastos materiales en el cumplimiento de sus tareas o actividades.					
5	<b><u>EFICACIA</u></b> Su jefe le brinda retroalimentación oportuna en relación al cumplimiento de objetivos y metas.					
6	En su área de trabajo, Ud. cumple con las metas que le son asignadas en condiciones adecuadas de cantidad y calidad.					
7	En su área de trabajo o actividad, busca cumplir sus tareas de manera ordenada y rápida.					

8	En su área de trabajo se considera accesible el cumplimiento de las actividades de acuerdo a las metas establecidas.					
<b>ÍTEMS</b>		<b>Totalmente de Acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
9	<b><u>CALIDAD</u></b> Conoce usted las normas y directrices de calidad que existen en los procesos o funciones que desempeña en su área de trabajo.					
10	Participa usted de las capacitaciones que se realizan, para mejorar los procesos o servicios que ejecuta desde su función.					
11	Considera que la Innovación es un factor que permite asegurar resultados de calidad en sus procesos productivos y los servicios que realiza.					
12	En la empresa sus operaciones o actividades tienen en cuenta aspectos relacionados al ambiente, seguridad y salud en el trabajo adecuadamente.					
<b>DATOS GENERALES</b>						
1. Edad : _____                      3. Estado civil : _____ 2. Sexo : _____                      4. Ocupación : _____ <div style="text-align: right;">Fecha: _____</div>						

## Anexo 4. Otros resultados correlacionales y descriptivos por indicador

**Tabla 6**

**Relación de resultados descriptivos de la Variable Liderazgo Transformacional y la variable Desempeño Laboral.**

Liderazgo transformacional	Desempeño Laboral											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	0	,0%	0	,0%	2	3,1%	12	18,8%	2	3,1%	16	25,0%
En desacuerdo	0	,0%	1	1,6%	6	9,4%	15	23,4%	2	3,1%	24	37,5%
Indeciso	0	,0%	0	,0%	0	,0%	6	9,4%	1	1,6%	7	10,9%
De acuerdo	0	,0%	0	,0%	0	,0%	10	15,6%	6	9,4%	16	25,0%
Totalmente de acuerdo	0	,0%	0	,0%	0	,0%	0	,0%	1	1,6%	1	1,6%
Total	0	,0%	1	1,6%	8	12,5%	43	67,2%	12	18,8%	64	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de RENIEC – Piura.

### Interpretación y análisis:

En la tabla 6, se evidencia que la percepción del 37,5% de los trabajadores se encuentra en desacuerdo respecto de la variable Liderazgo transformacional, de igual manera, un 25,0% de los trabajadores señala estar totalmente en desacuerdo con la variable Liderazgo Transformacional, mientras que se muestran de acuerdo con su desempeño laboral en un 67,2%. Estos resultados permiten inferir que a pesar de que en la institución, no se evidencie una percepción adecuada del liderazgo transformacional, el desempeño laboral es valorado positivamente, quizá debido a la cultura presente en la institución, o a otros factores como las evaluaciones de desempeño que si son constantes, como las evaluaciones de la calidad de atención al usuario, donde el personal operativo debe cumplir sus funciones adecuadamente. Otro factor, que pueda incidir en los resultados positivos del desempeño puede ser, que la mayoría de trabajadores son contratados; y si no cumplen adecuadamente con sus funciones no se les renueva su contrato. Al respecto, se puede generalizar que el liderazgo transformacional es una herramienta que abarca dimensiones que pueden generar mayores indicadores de desempeño, por ende su aplicación va desencadenar un cambio de actitud que logre un significativo desempeño institucional

**Tabla 7**

**Relación de resultados descriptivos de la dimensión Influencia Idealizada y la variable Desempeño Laboral.**

Influencia idealizada	Desempeño Laboral											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	0	,0%	0	,0%	1	1,6%	6	9,4%	1	1,6%	8	12,5%
En desacuerdo	0	,0%	1	1,6%	7	10,9%	22	34,4%	2	3,1%	32	50,0%
Indeciso	0	,0%	0	,0%	0	,0%	5	7,8%	4	6,3%	9	14,1%
De acuerdo	0	,0%	0	,0%	0	,0%	10	15,6%	4	6,3%	14	21,9%
Totalmente de acuerdo	0	,0%	0	,0%	0	,0%	0	,0%	1	1,6%	1	1,6%
Total	0	,0%	1	1,6%	8	12,5%	43	67,2%	12	18,8%	64	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de RENIEC – Piura.

**Interpretación y análisis:**

En la tabla 7, se evidencia que la percepción del 50,0% de los trabajadores se encuentra en desacuerdo respecto a la dimensión Influencia Idealizada, mientras que un 21,9% de los trabajadores señala estar de acuerdo con la dimensión Influencia Idealizada, mientras que se muestran de acuerdo con su desempeño laboral en un 67,2%.

Estos resultados nos permiten deducir que los trabajadores no perciben la influencia del líder, los trabajadores no ven la capacidad del líder para crear confianza y ganar credibilidad con sus trabajadores, pero sin embargo muestra un resultados positivo del desempeño laboral de los trabadores, se podría decir que esto sea, por las constantes evaluaciones que se le hace al personal operativo y no a los jefes, pues las evaluaciones a los jefes está sujeta a las metas de producción de cada trabajador.

**Tabla 8**

**Relación de resultados descriptivos de la dimensión Estímulo Intelectual y la variable Desempeño Laboral.**

Estímulo Intelectual	Desempeño Laboral											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	0	,0%	0	,0%	3	4,7%	16	25,0%	1	1,6%	20	31,3%
En desacuerdo	0	,0%	1	1,6%	5	7,8%	12	18,8%	4	6,3%	22	34,4%
Indeciso	0	,0%	0	,0%	0	,0%	6	9,4%	1	1,6%	7	10,9%
De acuerdo	0	,0%	0	,0%	0	,0%	9	14,1%	4	6,3%	13	20,3%
Totalmente de acuerdo	0	,0%	0	,0%	0	,0%	0	,0%	2	3,1%	2	3,1%
Total	0	,0%	1	1,6%	8	12,5%	43	67,2%	12	18,8%	64	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de RENIEC – Piura.

**Interpretación y análisis:**

En la tabla 8, se evidencia que la percepción del 34,4% de los trabajadores se encuentra en desacuerdo respecto a la dimensión Estímulo Intelectual, además un 31,3% de los trabajadores señala estar en total desacuerdo con la dimensión Estímulo intelectual, mientras que se muestran de acuerdo con su desempeño laboral en un 67,2%.

Los resultados muestran que los trabajadores no perciben un estímulo intelectual de parte del líder, pues no alienta a los trabajadores a la solución de problemas, los trabajadores no sienten que el líder los estimule a ser innovadores y creativos en cuanto al desarrollo de sus actividades y a la búsqueda de nuevas soluciones a los inconvenientes que se presentan en el trabajo.



**Tabla 9**

**Relación de resultados descriptivos de la dimensión Motivación e inspiración y la variable Desempeño Laboral.**

Motivación e inspiración	Desempeño Laboral											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	0	,0%	0	,0%	3	4,7%	9	14,1%	2	3,1%	14	21,9%
En desacuerdo	0	,0%	1	1,6%	5	7,8%	17	26,6%	2	3,1%	25	39,1%
Indeciso	0	,0%	0	,0%	0	,0%	7	10,9%	2	3,1%	9	14,1%
De acuerdo	0	,0%	0	,0%	0	,0%	8	12,5%	4	6,3%	12	18,8%
Totalmente de acuerdo	0	,0%	0	,0%	0	,0%	2	3,1%	2	3,1%	4	6,3%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>,0%</b>	<b>1</b>	<b>1,6%</b>	<b>8</b>	<b>12,5%</b>	<b>43</b>	<b>67,2%</b>	<b>12</b>	<b>18,8%</b>	<b>64</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de RENIEC – Piura.

**Interpretación y análisis:**

En la tabla 9, se evidencia que la percepción del 39,1% de los trabajadores se encuentra en desacuerdo respecto a la dimensión Motivación e inspiración, además un 21,9% de los trabajadores señala estar en total desacuerdo con la dimensión Motivación e inspiración, mientras que se muestran de acuerdo con su desempeño laboral en un 67,2%.

Los resultados indican que el líder no motiva a los trabajadores, no contribuye a crear identidad institucional en los servidores, no estimula a los trabajadores para el desarrollo de sus actividades, para que el logro de las metas sea una visión compartida y no una simple obligación de parte de los trabajadores.

**Tabla 10**

**Relación de resultados descriptivos de la dimensión Consideración individual y la variable Desempeño Laboral.**

Consideración individual	Desempeño Laboral											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	0	,0%	0	,0%	5	7,8%	16	25,0%	3	4,7%	24	37,5%
En desacuerdo	0	,0%	1	1,6%	3	4,7%	13	20,3%	2	3,1%	19	29,7%
Indeciso	0	,0%	0	,0%	0	,0%	5	7,8%	0	,0%	5	7,8%
De acuerdo	0	,0%	0	,0%	0	,0%	8	12,5%	6	9,4%	14	21,9%
Totalmente de acuerdo	0	,0%	0	,0%	0	,0%	1	1,6%	1	1,6%	2	3,1%
Total	0	,0%	1	1,6%	8	12,5%	43	67,2%	12	18,8%	64	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de RENIEC – Piura.

### **Interpretación y análisis:**

En la tabla 10, se evidencia que la percepción del 37,5% de los trabajadores se encuentra en total desacuerdo respecto a la dimensión Consideración individual, además un 29,7% de los trabajadores señala estar en desacuerdo con la dimensión Consideración individual, mientras que se muestran de acuerdo con su desempeño laboral en un 67,2%.

Los resultados obtenidos, muestran que el líder no conoce de manera individual a los trabajadores, por ello no sabe de las necesidades de cada uno, esto no le permite saber de las habilidades y capacidades que cada trabajador posee.

**Tabla 11**

**Resultados descriptivos por indicador de la dimensión Influencia idealizada**

Influencia Idealizada	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Su jefe le trasmite seguridad en las decisiones que toma.	3	4,7%	38	59,4%	6	9,4%	16	25,0%	1	1,6%	64	100,0%
Su jefe demuestra amplio dominio de conocimientos y confianza en sí mismo.	9	14,1%	24	37,5%	19	29,7%	9	14,1%	3	4,7%	64	100,0%
Su jefe despierta admiración por su desempeño en el trabajo	6	9,4%	29	45,3%	17	26,6%	10	15,6%	2	3,1%	64	100,0%
Su jefe desarrolla sus funciones acorde con la misión y visión de la institución.	6	9,4%	25	39,1%	15	23,4%	16	25,0%	2	3,1%	64	100,0%
Su jefe enfatiza la importancia de la misión institucional en los servidores.	6	9,4%	32	50,0%	17	26,6%	8	12,5%	1	1,6%	64	100,0%
Su jefe actúa acorde a los principios éticos de la institución.	6	9,4%	20	31,3%	15	23,4%	21	32,8%	2	3,1%	64	100,0%
Su jefe promueve el bienestar de su equipo de trabajo.	15	23,4%	27	42,2%	13	20,3%	9	14,1%	0	,0%	64	100,0%
Su jefe muestra respeto por las actitudes y opiniones de los servidores.	12	18,8%	23	35,9%	7	10,9%	19	29,7%	3	4,7%	64	100,0%

Su jefe es asertivo en la comunicación para con los servidores.	18	28,1%	23	35,9%	14	21,9%	8	12,5%	1	1,6%	64	100,0%
Su jefe a través del ejemplo de sus acciones trasmite valores.	6	9,4%	33	51,6%	11	17,2%	13	20,3%	1	1,6%	64	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de RENIEC Piura.

### **Interpretación:**

Respecto a la dimensión influencia idealizada, el 59,4% de servidores públicos manifiestan estar en desacuerdo que su jefe les muestra seguridad en las decisiones que toma, esto debido a que en algunas ocasiones se ha evidenciado errores en algunas disposiciones operativas en el proceso de atención, las cuales han sido corregidas a tiempo, pero ha generado que los servidores tengan dudas antes de acatar alguna decisión directa y se debe repreguntar o garantizar la efectividad de dicha decisión. Asimismo, el 37,5% de los servidores se muestra en desacuerdo sobre el nivel de confianza en sí mismo ya que no ha demostrado una amplitud de conocimientos sobre las actividades y normativas de los diferentes procesos, originando que los trabajadores tengan que recurrir hacia otras área, para resolver los inconvenientes que se presenten, retrasando de esta manera algunas actividades en donde es importante la información y la seguridad en las decisiones que el jefe debe brindar. Por otro lado, el 45,3% de los trabajadores están en desacuerdo con que el jefe no despierta admiración por su desempeño, puesto que se evidencia que el jefe no aporta a la resolución de los problemas que se presentan en la institución. Mientras tanto los resultados son bastante ajustados, respecto a: el jefe desarrolla sus funciones acorde con la misión y visión de la institución, sin embargo sigue predominando en desacuerdo con un 39,1%. Debido a la escasa información que el jefe maneja en el desarrollo de sus funciones, haciendo que la Oficina Registral del Reniec Piura, no este considerada entre la mejores a nivel nacional. Asimismo el 50% de los servidores públicos está en desacuerdo en relación a: el jefe enfatiza la importancia de la misión institucional en los servidores, esto debido a que el jefe no realiza una retroalimentación con los trabajadores, en relación a los trámites de DNI observados por responsabilidad del registrador, ello genera que el ciudadano se perjudique, pues no recibe su DNI en el tiempo indicado. Mientras tanto el 32,8% está de acuerdo con que el jefe actúa acorde a los principios éticos de la institución. Pues consideran que tiene un trato amable y

de respeto con los trabajadores y con los usuarios. Por otra parte, el 42,2% de los servidores públicos de la Oficina Registral del Reniec Piura, se considera en desacuerdo en: el jefe promueve el bienestar de su equipo de trabajo, ello debido a que en reiteradas ocasiones los trabajadores cubren dos áreas diferentes, generándose la carga laboral para los servidores, ocasionando malestar en los trabajadores. Asimismo para el 35,9% está en desacuerdo en: Su jefe muestra respeto por las actitudes y opiniones de los servidores. Puesto que consideran que no toma en cuenta sus opiniones para la solución de problemas o para la mejora de los servicios que la Oficina Registral brinda y no toma decisiones con respecto a ciertas actitudes negativas de algunos trabajadores. Con respecto a: su jefe es asertivo en la comunicación para con los servidores, el 35,9 % está en desacuerdo, debido a que el jefe no se informa de todos los procesos realizados en la Oficina Registral de Reniec Piura, lo que le impide comunicarse de forma clara, simple y oportuna lo que genera dificultades al momento de comunicarse con los trabajadores. Por otro lado el 51,6% se considera en desacuerdo con respecto a: el jefe a través del ejemplo de sus acciones trasmite valores, ello se debe a las carencias que muestra el jefe de la Oficina Registral del Reniec Piura al momento del desarrollo de sus funciones, así como en la toma de decisiones.

**Tabla 12**

**Resultados descriptivos por indicador de la dimensión Estímulo Intelectual**

Estímulo Intelectual	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Su jefe le anima a desarrollar todas sus actividades y funciones con responsabilidad	7	10,9%	28	43,8%	11	17,2%	16	25,0%	2	3,1%	64	100,0%
Su jefe escucha sus ideas y argumentos y las toma en consideración.	10	15,6%	26	40,6%	13	20,3%	13	20,3%	2	3,1%	64	100,0%
Su jefe le motiva a asumir retos laborales en el ámbito de desempeño.	11	17,2%	27	42,2%	13	20,3%	12	18,8%	1	1,6%	64	100,0%
Su jefe propone diferentes alternativas para la resolución de problemas	14	21,9%	26	40,6%	10	15,6%	13	20,3%	1	1,6%	64	100,0%
Su jefe le evalúa constantemente respecto a su trabajo.	14	21,9%	24	37,5%	13	20,3%	12	18,8%	1	1,6%	64	100,0%
Su jefe observa los diferentes puntos de vista y la crítica de los demás en pro de mejora del desempeño.	16	25,0%	26	40,6%	12	18,8%	9	14,1%	1	1,6%	64	100,0%
Su jefe le estimula a desarrollar ideas innovadoras.	21	32,8%	20	31,3%	14	21,9%	8	12,5%	1	1,6%	64	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de RENIEC Piura.

**Interpretación:**

Respecto a la dimensión Estímulo Intelectual, el 43,8% está en desacuerdo en: Su jefe le anima a desarrollar todas sus actividades y funciones con responsabilidad, los servidores de la Oficina Registral del Reniec Piura consideran que no hay un aliento de parte del jefe al momento de realizar las funciones, cada trabajador realiza sus tareas con responsabilidad,

porque saben que de eso depende su puesto de trabajo. Asimismo el 40.6% se considera en desacuerdo con: Su jefe escucha sus ideas y argumentos y las toma en consideración, ello se debe que al momento de presentarse un problema con los ciudadanos respecto a los requisitos para atender las solicitudes, el jefe obvia los procedimientos y no le brinda el respaldo al trabajador, dejando de lado los argumentos del servidor. Continuando con el análisis el 42,2% se encuentra en desacuerdo con: Su jefe le motiva a asumir retos laborales en el ámbito de desempeño, ello debido a que no existe una retroalimentación de parte de los jefes en cuando a la mejora del trabajo de los servidores, cuando el trabajador asume nuevos retos, no se realiza en función a la capacidad del servidor, se da por necesidad de servicios, ello genera deficiencias en el servicio que brinda el trabajador. Por otro lado el 40.6% está en desacuerdo con respecto a: Su jefe propone diferentes alternativas para la resolución de problemas, esto es el resultado a la escasa información que el jefe maneja de la áreas y los procesos de cada una de ellas, impidiendo así que el jefe tenga opciones de proponer nuevas y mejores alternativas de solución. Asimismo el 37,5% está totalmente en desacuerdo, en: Su jefe le evalúa constantemente respecto a su trabajo. Esto debido a que el jefe inmediato no evalúa el desarrollo del trabajo de los servidores, las evaluaciones que se realizan vienen directamente de la Gerencia de Operaciones de la sede central de Lima. Los trabajadores perciben que el jefe tiene mayor atención en la parte administrativa, dejado de lado la parte operativa de la Oficina Registral del Reniec Piura. Con respecto a: Su jefe observa los diferentes puntos de vista y la crítica de los demás en pro de mejora del desempeño, el 40,6% se encuentra en desacuerdo, ello debido a que los trabajadores perciben que el jefe no toma en cuenta las perspectivas de los servidores públicos en la realización de sus funciones, pues ello ayudaría a que ciertos servicios mejoren para satisfacción del usuario. Mientras tanto el 32,8% de los servidores públicos está en desacuerdo con: Su jefe le estimula a desarrollar ideas innovadoras. En reiteradas oportunidades los trabajadores han sugerido ideas innovadoras de mejoras para el servicio, sin embargo están han sido rechazadas y no tomadas en cuenta, aduciendo que hay que trabajar en función a la normativa. Los cambios que se dan en la Oficina Registral del Reniec Piura, son realizados exclusivamente por el jefe.

**Tabla 13**

**Resultados descriptivos por indicador de la dimensión Motivación e inspiración**

Motivación e inspiración	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Se siente orgulloso de trabajar en la Oficina Registral RENIEC Piura.	0	,0%	2	3,1%	4	6,3%	33	51,6%	25	39,1%	64	100,0%
Su jefe contribuye en desarrollar en los servidores identidad institucional.	10	15,6%	29	45,3%	12	18,8%	13	20,3%	0	,0%	64	100,0%
Su jefe le alienta a esforzarse con entusiasmo y optimismo en su trabajo.	14	21,9%	25	39,1%	13	20,3%	12	18,8%	0	,0%	64	100,0%
Su jefe incrementa la motivación y su esfuerzo durante las horas de trabajo.	13	20,3%	28	43,8%	12	18,8%	10	15,6%	1	1,6%	64	100,0%
Su jefe visiona las metas y propósitos para un óptimo desempeño	15	23,4%	24	37,5%	12	18,8%	12	18,8%	1	1,6%	64	100,0%
Su jefe le motiva a tener confianza en sí mismo a pesar de los errores.	20	31,3%	21	32,8%	10	15,6%	9	14,1%	4	6,3%	64	100,0%
Su jefe a través del ejemplo, aumentan sus deseos de desempeñarse adecuadamente.	12	18,8%	31	48,4%	8	12,5%	12	18,8%	1	1,6%	64	100,0%
Su jefe demuestra dominio en sus funciones.	14	21,9%	25	39,1%	11	17,2%	11	17,2%	3	4,7%	64	100,0%
Su jefe les plantea con optimismo retos y tareas complejas.	15	23,4%	25	39,1%	12	18,8%	10	15,6%	2	3,1%	64	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de RENIEC Piura.



### **Interpretación:**

Con respecto a la dimensión, motivación e inspiración, para la pregunta: Se siente orgulloso de trabajar en la Oficina Registral RENIEC Piura. El 51,6 % de los trabajadores está de acuerdo, ello debido a que la imagen de la institución destaca entre todas las instituciones del estado, incluso muy por encima de la iglesia, además el RENIEC ha logrado ganar permios internacionales, en calidad del servicio, siendo la oficina Registral Piura, una de las más destacadas en años anteriores. Por otro lado, el 45,3% se considera en desacuerdo con respecto a: Su jefe contribuye en desarrollar en los servidores identidad institucional, debido a que el trabajador siente que los jefes no se identifican con la institución cuando, no generan iniciativas que ayuden al trabajador a identificarse con la institución. Así mismo con respecto a los ítems: Su jefe le alienta a esforzarse con entusiasmo y optimismo en su trabajo, el 39,1% está en desacuerdo, dado que se ha percibido que durante la jornada laboral de los trabajadores, estos no reciben una palabra de aliento para el desarrollo de sus funciones, muy por el contrario cuando se suscita un problema con el servicio, se centran más en buscar responsables, en lugar de juntos encontrar la solución. Del mismo modo, el 43,8% se encuentra en desacuerdo, en relación a: Su jefe incrementa la motivación y su esfuerzo durante las horas de trabajo. Los servidores públicos de la Oficina Registral del Reniec Piura, no reciben motivación de parte del jefe, cada trabajador realiza su funcione, de acuerdo a sus responsabilidades y los procedimientos establecidos por la institución, durante la jornada laboral, el trabajador no interactúa con el jefe de la oficina, a no ser que sea para reportar un problema con el servicio. Por otro lado el 37,5% está en desacuerdo con respecto a: Su jefe visiona las metas y propósitos para un óptimo desempeño, ello debido a que el jefe no comparte los metas establecidas por la Jefatura Nacional, asignados a la Oficina Registral del Reniec Piura. Asimismo el 32,8% de los servidores públicos, se encuentra en desacuerdo en relación a: Su jefe le motiva a tener confianza en sí mismo a pesar de los errores, esto debido a que al momento en que se presenta un problema en la institución, los jefes se centran más en buscar responsables, dejando toda la responsabilidad de solucionar el problema al trabajador. Con respecto al ítem: Su jefe a través del ejemplo, aumenta sus deseos de desempeñarse adecuadamente, el 48,4% de los trabajadores está en desacuerdo, ello debido a que los trabajadores perciben que los problemas que se han suscitado en la institución, es por la falta de liderazgo de parte del jefe de la Oficina Registral del Reniec Piura. Esto genera que el trabajador busque su propia inspiración para la mejora de su desempeño. Por otro lado, el 39,1% está en desacuerdo respecto a: Su jefe demuestra dominio en sus funciones. Ello debido a que los trabajadores consideran que el jefe no aporta a la resolución de los

problemas que se presentan en la Oficina Registral, además al momento que los servidores consultan al jefe respecto a dudas en los procedimientos, no encuentran respuesta, dando así una imagen de carencia de dominio en el desarrollo de sus funciones. Finalmente el 39,1% de los trabajadores, está en desacuerdo con: Su jefe les plantea con optimismo retos y tareas complejas. Este resultado se da debido a que, el jefe no toma en cuenta a los trabajadores para realizar nuevas tareas, no delega responsabilidades, ello genera que el trabajador no tenga la oportunidad de demostrar sus habilidades y capacidades.

**Tabla 14**

**Resultados descriptivos por indicador de la dimensión Consideración Individualizada**

Consideración individualizada	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Su jefe le brinda atención individual ante cualquier inquietud.	11	17,2%	20	31,3%	6	9,4%	24	37,5%	3	4,7%	64	100,0%
Su jefe realiza seguimientos de las funciones de sus servidores y les ayuda a resolverlos	22	34,4%	22	34,4%	8	12,5%	11	17,2%	1	1,6%	64	100,0%
Ante situaciones problemáticas, el jefe se muestra empático.	17	26,6%	18	28,1%	15	23,4%	13	20,3%	1	1,6%	64	100,0%
El jefe conoce los aspectos débiles o fuertes de cada servidor.	16	25,0%	25	39,1%	15	23,4%	7	10,9%	1	1,6%	64	100,0%
Su jefe le reconoce sus habilidades y capacidades individuales dentro o fuera del trabajo.	23	35,9%	20	31,3%	4	6,3%	16	25,0%	1	1,6%	64	100,0%
Su jefe es reconocido o admirado dentro y fuera de la institución.	31	48,4%	14	21,9%	11	17,2%	7	10,9%	1	1,6%	64	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de RENIEC Piura.

## **Interpretación:**

Respecto a la Consideración Individualizada, el 37,5 % se encuentra de acuerdo referente a: Su jefe le brinda atención individual ante cualquier inquietud. Ello debido a que a pesar de los inconvenientes que presente el jefe con relación al liderazgo, tiene la predisposición de escuchar las inquietudes, respecto a permisos o cambios de los periodos vacacionales, que puedan tener los servidores públicos de la Oficina registral. Asimismo el 34,4% de los trabajadores están en desacuerdo con: Su jefe realiza seguimientos de las funciones de sus servidores y les ayuda a resolverlos. Esto es el resultado de la ausencia de control en el desarrollo de las funciones de los trabajadores, sobre todo en el área operativa, lo que no le permite al trabajador recibir retroalimentación en el desempeño de sus funciones. Por otro lado el 28,1% está en desacuerdo con respecto a: Ante situaciones problemáticas, el jefe se muestra empático. Ello debido a que al momento que se han suscitado problemas con los usuarios, el jefe no escucha al trabajador, enviando memorandos a los servidores, sin antes darles la oportunidad de realizar sus descargos. Del mismo modo, el 39,1% de los trabajadores se encuentra en desacuerdo con: El jefe conoce los aspectos débiles o fuertes de cada servidor, debido a que de parte del jefe no tiene una comunicación constante con los trabajadores, por lo que no le permite conocer de forma individual de a cada trabajador, para así saber en qué se desempeña mejor o que deficiencias presentan al momento de realizar sus funciones. Asimismo, para el ítem: Su jefe le reconoce sus habilidades y capacidades individuales dentro o fuera del trabajo. El 35,9% de los trabajadores, está totalmente en desacuerdo, ello se refleja al momento de realizar cambios que conllevan rotación de personal, en donde no se toma en cuenta las habilidades y capacidades de cada trabajador, ello genera que se presenten deficiencias en el servicio. Por otro lado el 48,4% de los trabajadores se encuentra totalmente en desacuerdo con respecto a: Su jefe es reconocido o admirado dentro y fuera de la institución. Los trabajadores desconocen algún reconociendo que se le haya otorgado a la gestión del jefe, pero si es de conocimiento de parte de la Jefatura Nacional que la Oficina Registral del Reniec Piura no está incluida entre las mejores a nivel nacional.

**Tabla 15**

**Resultados descriptivos por indicador de la dimensión Eficiencia**

Eficiencia	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
En su área de trabajo se encuentran definidos los métodos de trabajo para cada función u actividad.	0	,0%	9	14,1%	7	10,9%	33	51,6%	15	23,4%	64	100,0%
En su área de trabajo usa adecuadamente los recursos acorde con las tareas que realiza.	0	,0%	8	12,5%	12	18,8%	32	50,0%	12	18,8%	64	100,0%
En su área de trabajo considera que el factor tiempo es empleado adecuadamente en la realización de sus actividades.	1	1,6%	10	15,6%	11	17,2%	32	50,0%	10	15,6%	64	100,0%
En su área consideran importante la disminución de los gastos materiales en el cumplimiento de sus tareas o actividades.	1	1,6%	6	9,4%	14	21,9%	34	53,1%	9	14,1%	64	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de RENIEC Piura.

**Interpretación:**

Con respecto a: En su área de trabajo se encuentran definidos los métodos de trabajo para cada función u actividad. El 51,6% de los trabajadores, se encuentra de acuerdo; porque, el RENIEC tiene directivas y normas ya establecidas por ley para cada función realizada en la institución, los métodos de trabajo, están determinados por la Jefatura Regional. Asimismo el 50% de los trabajadores están de acuerdo con: Su área de trabajo usa adecuadamente los recursos acorde con las tareas que realiza, ello debido a que en la institución existe una política de ecoeficiencia, para el uso de los recursos, ello es controlado a través de los constantes comunicados por medio del correo institucional, orientando al trabajador al buen uso de los recursos asignados, además que estos recursos son asignados de manera mensual

a cada área de acuerdo a la producción realizada. Por otro lado, el 50% de servidores públicos se considera de acuerdo respecto a: En su área de trabajo considera que el factor tiempo es empleado adecuadamente en la realización de sus actividades. Ello debido a que las áreas se organizan para el desarrollo de sus funciones, considerando el tiempo empleado en cada atención. Respecto a: En su área consideran importante la disminución de los gastos materiales en el cumplimiento de sus tareas o actividades. El 53.1% está de acuerdo debido a que la institución enfatiza constantemente el uso adecuado de los recursos, a través del plan de ecoeficiencia, informando de la importancia que ello significa. Un ejemplo de ello es el uso de la firma digital y trámite documentario, esto permite que los informes, memorandos, etc. no sean necesarios imprimirlos, con el uso de la tecnología.

**Tabla 16**

**Resultados descriptivos por indicador de la dimensión Eficacia**

Eficacia	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
En su área de trabajo se considera accesible el cumplimiento de las actividades de acuerdo a las metas establecidas.	23	35,9%	19	29,7%	10	15,6%	11	17,2%	1	1,6%	64	100,0%
En su área de trabajo, Ud. cumple con las metas que le son asignadas en condiciones adecuadas de cantidad y calidad.	0	,0%	1	1,6%	5	7,8%	41	64,1%	17	26,6%	64	100,0%
En su área de trabajo o actividad, busca cumplir sus tareas de manera ordenada y rápida.	0	,0%	2	3,1%	6	9,4%	38	59,4%	17	26,6%	64	100,0%
Su jefe le brinda retroalimentación oportuna en relación al cumplimiento de objetivos y metas.	0	,0%	1	1,6%	16	25,0%	36	56,3%	10	15,6%	64	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de RENIEC Piura.

**Interpretación:**

Asimismo el 35,9% está totalmente en desacuerdo con: En su área de trabajo se considera accesible el cumplimiento de las actividades de acuerdo a las metas establecidas. Esto debido a que los jefes no comparten las metas designadas a la Oficina Registral, el trabajador desconoce las metas establecidas por áreas, siendo estas asignadas por la sede central, desconociendo en muchos casos la realidad de cada Oficina Registral. Con respecto al ítem: En su área de trabajo, Ud. cumple con las metas que le son asignadas en condiciones adecuadas de cantidad y calidad. El 64.1% se encuentra de acuerdo, el sistema que manejan los trabajadores les permite el cumplimiento de las metas que le son asignadas, pues cada trabajador tiene un promedio de producción, y son ellos mismo quienes pueden visualizar el cumplimiento de su producción, así como también verificar si sus actividades son desarrolladas de acuerdo a lo establecido por la institución. Por otro lado, El 59,4% está de acuerdo con. En su área de trabajo o actividad, busca cumplir sus tareas de manera ordenada y rápida. Ello se ve reflejado en la producción realizada por cada registrador, los cuales pueden ser verificados al final de cada jornada de trabajo. Mientras que en el área administrativa se refleja en el cumplimiento de los plazos para el envío de la información. Con respecto a: Su jefe le brinda retroalimentación oportuna en relación al cumplimiento de objetivos y metas. El 56,3% se encuentra de desacuerdo, ello debido a que el trabajador no recibe retroalimentación de parte del jefe, los servidores consideran que esto se da, debido a que el jefe no conoce todos los procedimientos de los diferentes servicios que la oficina brinda, ello le impide orientar al trabajador al momento que se presenta el inconveniente.

**Tabla 17**

**Resultados descriptivos por indicador de la dimensión Calidad**

Calidad	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
En su área de trabajo existen normas y directrices de calidad en los procesos o funciones que desempeña.	0	,0%	1	1,6%	5	7,8%	31	48,4%	27	42,2%	64	100,0%
En su empresa sus operaciones o actividades se tienen en cuenta aspectos relacionados al ambiente, seguridad y salud en el trabajo adecuadamente.	2	3,1%	3	4,7%	6	9,4%	37	57,8%	16	25,0%	64	100,0%
Se realizan capacitaciones constantes para mejorar los procesos o servicios que ejecuta desde su función	0	,0%	1	1,6%	0	,0%	24	37,5%	39	60,9%	64	100,0%
Considera que la Innovación es un factor que permite asegurar resultados de calidad en sus procesos productivos y los servicios que realiza.	2	3,1%	24	37,5%	8	12,5%	21	32,8%	9	14,1%	64	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de RENIEC Piura.

**Interpretación:**

Asimismo el 48,4% está de acuerdo con: En su área de trabajo existen normas y directrices de calidad en los procesos o funciones que desempeña. Esto debido a que la institución tiene bien definidas las normas y directrices, de cada proceso además, cada uno de los procesos del Reniec está certificados con normas ISOS, lo que garantiza la calidad de sus productos y servicios. Con respecto al ítem: En su empresa sus operaciones o actividades se tienen en cuenta aspectos relacionados al ambiente, seguridad y salud en el trabajo adecuadamente. El 57,8% de los trabajadores de la Oficina Registral del Reniec, se encuentra de acuerdo, la institución tiene establecidas, normas establecidas respecto a la seguridad y salud en el

trabajo, a través de la sub Gerencia de Defensa Nacional, se realizan capacitaciones de orientación y prevención, en cada una de las Oficinas registrales a nivel nacional. Por otro lado, el 60,9% está totalmente de acuerdo con el ítem: Se realizan capacitaciones constantes para mejorar los procesos o servicios que ejecuta desde su función. La institución a través de la Escuela Registral tiene un plan de capacitaciones a nivel nacional para cada una de las oficinas Registrales, para la mejora continua de los procesos, se realizan de manera presencial o virtual, de tal manera que el trabajador tenga accesibilidad a todas las capacitaciones, en función al desarrollo de sus actividades. Finalmente el 37,5 % está de acuerdo con el ítem: Considera que la Innovación es un factor que permite asegurar resultados de calidad en sus procesos productivos y los servicios que realiza. Ello debido a que con el Reniec, a través de la innovación ha disminuido los plazos de entrega del DNI, además le permite al trabajador realzar sus funciones con más rapidez, asegurando la identidad de los usuarios.



## Anexo 5. Guía de Observación



NOMBRE DEL OBSERVADOR: ANNIE ZAPATA ALVARADO		FECHA: /04/2019			
DESCRIPCIÓN	NUNCA	A VECES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	NECESITA MEJORAR
<b>➤ LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL</b>					
Se evidencia que el jefe brinda confianza a sus trabajadores.					
Se percibe que los trabajadores tienen admiración hacia su jefe.					
Se evidencia la comunicación que tiene el jefe con sus trabajadores.					
Se evidencia un clima de respeto y de valores en las relaciones del personal con el jefe.					
Se evidencia que el jefe se enfoca en la misión y visión y se las comunica a sus trabajadores.					
Se evidencia que el jefe se involucra en la resolución de problemas en la atención con los usuarios.					
Se evidencia que el jefe estimula la creatividad e innovación con sus trabajadores en las labores cotidianas.					
Se evidencia que el jefe tiene dominio en sus funciones.					
Se evidencia que el jefe muestra empatía con sus trabajadores.					
<b>➤ DESEMPEÑO LABORAL</b>					
Se evidencia el uso adecuadamente los recursos en el desarrollo de las tareas de los trabajadores.					
Se evidencia que los métodos de trabajo están bien definidos para el cumplimiento tareas.					
Se evidencia el cumplimiento de tareas establecidas de acuerdo a la función de cada trabajador.					
Se evidencia que el trabajador recibe orientación oportuna para el desarrollo de sus funciones.					
Se evidencia que el trabajador conoce las normas, reglamentos y procedimientos para el desempeño de sus tareas.					
Se evidencia la participación de los trabajadores en las capacitaciones realizadas para mejorar sus tareas.					

## **Anexo 6. Resultados de la Guía de Observación**

La guía de observación fue aplicada en 4 visitas diferentes a la Oficina Registral del Reniec Piura, en función al Liderazgo transformacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la mencionada institución, con la finalidad de recoger información para los fines de la presente investigación. En dicha aplicación se obtuvieron los siguientes resultados:

Liderazgo transformacional: se ha podido constatar de acuerdo a las visitas realizadas que el jefe de la oficina tiene poca influencia con los trabajadores, no se ha observado por parte del jefe que durante la jornada laboral interactúe con los trabajadores, existe una escasa comunicación entre ellos, los problemas que se presentaron al momento de la visita fueron solucionados por los trabajadores mismos, sin embargo debido a las funciones que estos realizan no les permite abarcar otras áreas para la resolución de inconvenientes con los ciudadanos, dando lugar a quejas por parte de los usuarios.

Desempeño Laboral: Cada trabajador desde que empieza la jornada laboral cumple con sus funciones de acuerdo a las normas establecidas por la institución, el sistema que ellos manejan en sus equipos les permite estar al tanto de todas las modificaciones que impliquen el desarrollo de sus actividades. Las capacitaciones que se brindan a los trabajadores la mayoría son en horarios de trabajo y debido a la afluencia de público que se atiende, no todos participan de estas capacitaciones.

Todo lo antes mencionado muestra que hay un deficiente ejercicio del liderazgo transformacional, llegando a perjudicar la atención de los ciudadanos, pues no reciben el apoyo del líder en la búsqueda de soluciones para los problemas que se presentan con los usuarios.

## Anexo 7. Validaciones



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy Caiteba Palacios con DNI N° 92842237 Doctor  
 en General Administrativo  
 N° ANR/COP AD 2528 de profesión Lic. en Administración  
 desempeñándome actualmente como Docente a T.P.  
 en U. C. V. Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: **Cuestionario de Desempeño laboral.**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas Para validación de cuestionario.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 27 días del mes de abril de Dos mil diecinueve.

Dr. :  
 DNI :  
 Especialidad :  
 E-mail :

*Freddy William Caiteba Palacios*  
 92842237  
 Administración / Investigación  
 fcaiteba30@hotmail.com

**“LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA OFICINA REGISTRAL DEL RENIEC-PIURA, 2018”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	6	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	88					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					88					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					88					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					88					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					88					





### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor  
 en Administración  
 N° ANR/COP A.202528 de profesión lic. en Administración  
 desempeñándome actualmente como Docente a T. P.  
 en U. C. V. Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: **Cuestionario de Liderazgo transformacional.**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Fautas Para validación de cuestionario.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 27 días del mes de abril de Dos mil diecinueve.

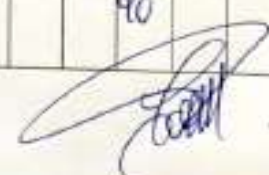
Mgtr. Dr. :  
 DNI :  
 Especialidad :  
 E-mail :

*Freddy William Castillo Palacios*  
 02842237  
 Administración / Investigación  
 fcastillo30@hotmail.com

**"LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA OFICINA REGISTRAL DEL RENIEC-PIURA, 2018"**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100					
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100					
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				90						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				90						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				90						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				90						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				90						







### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Francisco A. Ramos Flores con DNI N° 32982571 Magister en Administración y Negocios  
 N° ANR/COP 4735 de profesión Docente Adversarial desempeñándome actualmente como catedrático en Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: **Cuestionario de Liderazgo transformacional.**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas Para validación de cuestionario.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Constancia					X
8. Coherencia				X	
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los días del mes de abril de Dos mil diecinueve.

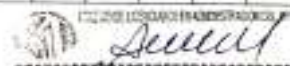
Mgr. : Francisco A. Ramos Flores  
 DNI : 32982571  
 Especialidad : Docente Adversarial  
 E-mail : alexander\_ramosflores@ucv.edu.pe

  
 M.A. FRANCISCO A. RAMOS FLORES  
 CATEDRÁTICO ADMINISTRACIÓN  
 UCV

**“LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA OFICINA REGISTRAL DEL RENIEC-PIURA, 2018”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					X					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					X					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					X					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					X					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																X										

  
 M.A. Francisco A. Ramos Flores  
 DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DEL PUC



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Francisco J. Ramos Flores con DNI N° 32982571 Magister  
 en MBA- Administración y Negocios  
 N° ANR/COP 4735 de profesión Lic. Administración  
 desempeñándome actualmente como catequista  
 en Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: **Cuestionario de Desempeño laboral.**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas Para validación de cuestionario.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los      días del mes de abril de Dos mil diecinueve.

Mgr. : Francisco J. Ramos Flores  
 DNI : 32982571  
 Especialidad : Licenciado en Administración  
 E-mail : alejandro\_ramos\_flores@hotmail.com



FRANCISCO J. RAMOS FLORES  
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PERÚ  
 COP-4735

**“LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA OFICINA REGISTRAL DEL RENIEC-PIURA, 2018”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					X					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					X					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					X					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus items																					X					
5. Su suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					X					





**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Carlos Angulo Corcuera con DNI N° 06437510 Magister en Administración de Negocios N° ANR/COP 18480 de profesión Lic. Administrador desempeñándome actualmente como Docente a tiempo completo en la Universidad Cesar Vallejo sede Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: **Cuestionario de Liderazgo transformacional.**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas Para validación de cuestionario.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia			✓		
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los días del mes de abril de Dos mil diecinueve.

  
**MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera**  
 Magister en Administración de Negocios  
 Licenciado en Administración  
 CLAD. N° 18480

Mgtr. : Carlos Antonio Angulo Corcuera  
 DNI : 06437510  
 Especialidad : Planeación de Negocio - Marketing  
 E-mail : c.angulo85@hotmail.com

**“LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA OFICINA REGISTRAL DEL RENIEC-PIURA, 2018”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																✓										
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																✓										
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																✓										
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																✓										
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.												✓														





### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo... Carlos Antonio Angulo Corcuera con DNI N° 06437510 Magister  
 en Administración de Negocios  
 N° ANR/COP 38490 de profesión Lic. Administración  
 desempeñándome actualmente como Docente a tiempo completo  
 en la Universidad César Vallejo de Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: **Cuestionario de Desempeño laboral.**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas Para validación de cuestionario.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización			✓		
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los días del mes de abril de Dos mil diecinueve.



**MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera**  
 Magister en Administración de Negocios  
 Licenciado en Administración  
 CLAD. N° 19480

Mgtr. : Carlos Antonio Angulo Corcuera  
 DNI : 06437510  
 Especialidad : Planes de Negocio - Marketing  
 E-mail : C.angulo85@hotmail.com

**“LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA OFICINA REGISTRAL DEL RENIEC-PIURA, 2018”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	5	10	15	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		0	5	10	15	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																✓					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																✓					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																✓					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems												✓									
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																✓					



## Anexo 8. Confiabilidad Alfa de Cronbach

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

### I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES	:	Estrada Ipanaqué Veronika Vanessa Zapata Alvarado Annie
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Liderazgo Transformacional y su relación con el Desempeño Laboral en la oficina registral del RENIEC- Piura, 2019
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Escuela profesional de Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario sobre Liderazgo Transformacional
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ( )
		Alfa de Cronbach. ( X )
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	15-04-2019
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10

### II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	<b>0.981</b>
------------------------------------	--------------

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

<p>Numero de ítems iniciales: 34</p> <p>Numero de ítems iniciales: 34</p> <p>El valor encontrado cae en un rango de confiabilidad muy alto, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento</p>
---

Estudiante: Veronika Y. Estrada Ipanaqué  
DNI: 42060645

Estudiante: Annie Zapata Alvarado  
DNI: 44134240

Docente

  
LENNIN ARPANTO CERNA  
LIC. EN ESTADÍSTICA  
COESPE 108

**I. DATOS INFORMATIVOS**

3.1. ESTUDIANTES	:	Estrada Ipanaqué Veronika Vanessa Zapata Alvarado Annie
3.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Liderazgo transformacional y su relación con el Desempeño Laboral en la oficina registral del RENIEC-Piura, 2018.
3.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Escuela profesional de Administración
3.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario sobre Desempeño laboral
3.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ( )
	:	<i>Alfa de Cronbach.</i> ( X )
3.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	15-04-2019
3.7. MUESTRA APLICADA	:	10

**II. CONFIABILIDAD**

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	<b>0.803</b>
------------------------------------	--------------

**III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)**

Numero de ítems iniciales: 12 Numero de ítems mejorados: 12 El valor encontrado cae en un rango de confiabilidad alto, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento
--

 Estudiante: Veronika V. Estrada Ipanaqué  
 DNI: 42060645

 Estudiante: Annie Zapata Alvarado  
 DNI: 44184240

Docente


  
 LEMIN ABANTO CERNA  
 UG EN ESTADÍSTICA  
 C/10 SPE 408