



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Liderazgo Transformacional y Comunicación Interna, según  
la percepción de los colaboradores de la GTI del RENIEC  
de Lima, 2015.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS MBA**

**AUTOR:**

Br. José Adrián Núñez Huerta

**ASESOR:**

Dra. Irma Carhuanchu Mendoza

**SECCIÓN:**

Maestría en Administración de Negocios

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del Potencial Humano por Competencia

PERÚ – 2017

**Dedicatoria**

Este trabajo de investigación, las dedico a mis adoradas hijas Nicole y Yamely, quienes me motivan a seguir adelante.

### **Agradecimiento**

Con gratitud dedico este trabajo de investigación a mi mamita Raquel, mi esposa Marisella por su comprensión y a mis hijas por brindarme su apoyo incondicional.

## Presentación

Señores Miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Maestría en Administración de Negocios MBA, Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, sede en Lima Norte, presento el trabajo de investigación denominado “Liderazgo Transformacional y Comunicación Interna, según la percepción de los colaboradores de la GTI del RENIEC de Lima, 2015”.

La investigación tuvo como propósito establecer la relación entre el liderazgo transformacional y la comunicación interna en una entidad pública como el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). Mediante este estudio se pretende reconocer las características del liderazgo que permite el uso adecuado de la comunicación interna cumpliendo con los objetivos que la entidad persigue en el desarrollo de una visión conjunta institucional.

Por este motivo, el liderazgo transformacional es de vital importancia que debe de establecer parámetros claros y consecuentes con el plan estratégico institucional; mejorando la comunicación interna, debiendo implementarse para la mejora de los procesos internos de la entidad, que conlleven al desarrollo las actividades de sus colaboradores.

Los resultados que se obtengan de la presente investigación beneficiarán no solo a la población de Lima, sino también a las entidades que actualmente buscan establecer estos procedimientos para una gestión más moderna y eficiente que pueda mejorar los aspectos que tendrían que implementarse en los procesos de mejora en la comunicación interna de sus colaboradores, con el fin de cumplirlo, y pueda desarrollar sus objetivos. Se debe mencionar que se ha determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.713, lo que representa un nivel de correlación positiva alta; aprobándose la hipótesis general planteada.

Se considera que este trabajo dará origen a posteriores estudios, para entidades del Estado.

## Tabla de Contenido

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Tabla de Contenido	vii
Lista de Tablas	x
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1.    Antecedentes	15
1.2.    Fundamentación científica	18
1.2.1.    Liderazgo Transformacional	18
1.2.2.    Comunicación Interna	29
1.3.    Justificación	38
1.4.    Problema	39
1.5.    Hipótesis	42
1.6.    Objetivos	43
II. Marco Metodológico	44
2.1    Variables	45
2.2    Operacionalización de variables	45
2.3    Metodológica	47
2.4    Tipo de estudio	47
2.5    Diseño de investigación	48

2.6	Población, muestra y muestreo	49
2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
2.8	Validez y confiabilidad de los instrumentos	54
2.8.1.	Validez	54
2.8.2.	Confiabilidad	54
2.9	Métodos de análisis de datos	55
III.	Resultados	57
3.1.	Estadística descriptiva	58
3.1.1.	Descripción del Liderazgo Transformacional	58
3.1.2.	Descripción de Comunicación Interna	59
3.1.3.	Descripción de la Consideración Individualizada	60
3.1.4.	Descripción de la Estimulación Intelectual	61
3.1.5.	Descripción de la Motivación Inspiradora	62
3.1.6.	Descripción de la Influencia Idealizada	63
3.1.7.	Descripción de la Comunicación Intrapersonal	64
3.1.8.	Descripción de la Comunicación Interpersonal	65
3.1.9.	Descripción de la Comunicación Institucional	66
3.2.	Estadística Comprobacional	67
3.2.1.	Contrastación de la hipótesis general	67
3.2.2.	Contrastación de la hipótesis específica 1	68
3.2.3.	Contrastación de la hipótesis específica 2	69
3.2.4.	Contrastación de la hipótesis específica 3	70
IV.	Discusión	72
V.	Conclusiones	77
VI.	Recomendaciones	79
VII.	Referencias	81
	Apéndice	86

Apéndice A. Matriz de Consistencia	87
Apéndice B. Cuestionario de Liderazgo Transformacional	90
Apéndice C. Cuestionario de Comunicación Interna	92
Apéndice D. Ficha de Validación de Instrumentos	95
Apéndice E. Base de Datos	107
Apéndice F. Tabla de Interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman	117
Apéndice G. Rango de Interpretación de la Confiabilidad	118
Apéndice H. Artículo Científico	119

### Lista de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable 1: Liderazgo Transformacional	45
Tabla 2. Operacionalización de la variable 2: Comunicación Interna	46
Tabla 3. Personal de la Gerencia de Tecnología de la información	49
Tabla 4. Validez del Instrumento Liderazgo Transformacional	54
Tabla 5. Validez del instrumento Comunicación Interna	54
Tabla 6. Confiabilidad por Alfa de Cronbach: Liderazgo Transformacional	55
Tabla 7. Confiabilidad por Alfa de Cronbach: Comunicación Interna	55
Tabla 8. Niveles de Liderazgo Transformacional de los colaboradores de la Gerencia de Tecnología de la Información del RENIEC	58
Tabla 9. Niveles de Comunicación Interna de los colaboradores de la Gerencia de Tecnología de la Información del RENIEC	59
Tabla 10. Niveles de la Consideración Individualizada de los colaboradores de la Gerencia de la Tecnología de la Información	60
Tabla 11. Niveles de Estimulación Intelectual de los colaboradores de la Gerencia de Tecnología de la Información	61
Tabla 12. Niveles de Motivación Inspiradora de los Colaboradores de la Gerencia de Tecnología de la Información	62
Tabla 13. Niveles de Influencia Idealizada de los Colaboradores de la Gerencia de Tecnología de la Información	63
Tabla 14. Nivel de Comunicación Intrapersonal de los colaboradores de la Gerencia de Tecnología de Información	64
Tabla 15. Nivel de comunicación Interpersonal de los colaboradores de la Gerencia de Tecnología de Información	65
Tabla 16. Niveles de Comunicación Institucional de los colaboradores de la Gerencia de Tecnología de Información	66
Tabla 17. Relación entre Liderazgo Transformacional y Comunicación Interna	67
Tabla 18. Relación entre Liderazgo Transformacional y Comunicación Intrapersonal	69
Tabla 19. Relación entre Liderazgo Transformacional y Comunicación Interpersonal	70
Tabla 20. Relación entre Liderazgo Transformacional y Comunicación Institucional	71



## Lista de figuras

Figura 1. Dimensiones del Liderazgo Transformacional.	25
Figura 2. Dimensiones de la Comunicación.	37
Figura 3. Niveles de Liderazgo Transformacional de los colaboradores de la Gerencia de Tecnología de la Información.	58
Figura 4. Niveles de Comunicación Interna de los colaboradores de la Gerencia de Tecnología de la Información	59
Figura 5. Niveles de Consideración Idealizada de los colaboradores de la Gerencia de Tecnología de la Información	60
Figura 6. Niveles de Estimulación Intelectual de los colaboradores de la Gerencia de Tecnología de la Información	61
Figura 7. Niveles de Motivación Inspiradora de los colaboradores de la Gerencia Tecnológica de Información	62
Figura 8. Niveles de Influencia Idealizada de los colaboradores de la Gerencia Tecnológica de Información	63
Figura 9. Niveles de Comunicación Intrapersonal de los colaboradores de la Gerencia de Tecnología de Información	64
Figura 10. Nivel de Comunicación Interpersonal de los colaboradores de la Gerencia de Tecnología de Información	65
Figura 11. Niveles de Comunicación Institucional de los colaboradores de la Gerencia de Información	66

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el liderazgo transformacional y la comunicación interna, según la percepción de los colaboradores de la Gerencia de Tecnología de la Información (GTI) del RENIEC de Lima, 2015.

Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel descriptivo correlacional de corte transversal que recogió la información de una población constituida por 100 colaboradores administrativos; considerándose a toda la población como muestra censal, en un solo momento de tiempo, en que se desarrolló la aplicación de los instrumentos : Cuestionario de Liderazgo por Bass & Avolio (2000) adaptado por Vega y Zavala (2004), en la escala de Likert (0=Nunca, 1=Rara vez, 2=A veces, 3=A menudo, 4=Frecuentemente) y el cuestionario de la Comunicación Interna, adaptado de Tessi, en la escala de Likert (0=Nunca, 1=Rara vez, 2=A veces, 3=A menudo, 4=Frecuentemente), que brindaron información a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye afirmando que existen evidencias para afirmar que el liderazgo transformacional tiene una relación positiva alta con respecto a la comunicación interna de los colaboradores de la Gerencia de Tecnología de la Información del RENIEC de Lima, 2015; habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.713, que es representada en un nivel de correlación positiva alta.

**Palabras claves:** Liderazgo Transformacional, Comunicación Interna.

## Abstract

This research had as general objective determine the relationship between transformational leadership and internal communication, according to employee perception of the Information Technology Management (GTI) RENIEC of Lima, 2015.

This research in order to achieve its purpose was based on the non-experimental design of descriptive correlational of cross-sectional level, collecting information from a population of 100 administrative staff; Considering the entire population as census sampling, in a moment of time, developing the application of instruments: Questionnaire Leadership Bass & Avolio (2000) adapted by Vega y Zavala (2004) in the Likert scale (0 = never, 1 = Rarely time, 2 = sometimes, 3 = often, 4 = frequently) and questionnaire of Internal Communication, adapter the Tessi, on the Likert scale (0 = never, 1 = rarely, 2 = sometimes, 3 = often, 4 = Frequently), they provided information through the evaluation of its various dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes by stating that there is evidences to say that transformational leadership has a very positive relationship with respect to the internal communication of employees of the Management of Information Technology RENIEC of Lima, 2015; having determined a correlation coefficient Spearman Rho 0.713, which is represented in a level very positive correlation.

**Keywords:** Transformational Leadership, Internal Communication.