

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Dirección de personas y desempeño laboral de los trabajadores de  
la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N°II - 2021**

Tesis que presentan los bachilleres:

**Bach. Adm. ANDY FIORELA MIO PALOMINO**

**Bach. Adm. DARGUIN YERSON TORO GUEVARA**

Para obtener el título profesional de:

**LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACIÓN**

Asesor:

**M. Sc. GERARDO GASPAR DEZA MALCA**

Lambayeque - Perú

Enero - 2023

**DIRECCIÓN DE PERSONAS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA OFICINA REGISTRAL DE CHICLAYO DE LA ZONA  
REGISTRAL N°II – 2021.**

**RESOLUCIÓN No 0113-2023-VIRTUAL-UNPRG-FACEAC-D/JGN**

**De fecha 19 de enero de 2023**



Andy Fiorela Mio Palomino

Bachiller



Darguin Yerson Toro Guevara

Bachiller



M.Sc. Gerardo Gaspar Deza Malca

Asesor

Tesis presentada para obtener el título profesional de Administración

**Aprobado por el jurado:**



Dr. Elmer Américo Silva Romero

Presidente



M.Sc. Rosa Aurora Fernández Saavedra

Secretaria



M.Sc. Noe Alberto Rosillo Alberca

Vocal

## **AGRADECIMIENTO**

Queremos empezar agradeciendo a Dios por la vida, por la salud y por habernos guiado a lo largo de nuestra carrera universitaria, a nuestros padres por su infinito apoyo, porque es gracias a ellos que vamos logrando cada uno de nuestros objetivos, del mismo modo a nuestros hermanos por ser parte de este proceso.

A la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo por ser nuestra alma mater, por habernos formado e impartido los conocimientos y valores necesarios para ser buenos profesionales y grandes líderes, y por habernos permitido vivir gratas experiencias durante nuestra formación profesional. A nuestro asesor M. Sc. Gerardo Gaspar Deza Malca por el apoyo y asesoría constante a lo largo del proceso de esta investigación.

A la Oficina Registral de Chiclayo, a los directivos y a cada uno de los trabajadores por brindarnos las facilidades para desarrollar la investigación en su ambiente laboral, por su apoyo y participación en la recolección de la información.

**Andy Fiorela y Darguin Yerson**

## **DEDICATORIA**

A Dios por ser mi fortaleza y guía, a mis padres Zoila Palomino y José Mio, por su amor, por creer en mí, por hacer de mí una mejor persona, porque esto no fuera posible sin su apoyo, a mi hermano Franklin por haber estado conmigo en todo momento. A la memoria de mi tío Alejandro y mi abuelo Bonifacio, por ser mi ejemplo a seguir, por sus sabios consejos y su apoyo incondicional, hoy no están físicamente conmigo, pero siempre estarán en mi corazón, un abrazo al cielo. A Zeus, Guiji, Tim y Aquiles, ángeles de cuatro patas, Perseo, Domi y Ares, esto también va para ustedes. Todos formaron parte de este largo camino y es por ellos que hoy con orgullo puedo decir que lo logré.

**Andy Fiorela**

A Dios por la salud y por ser mi guía, a mis padres Mercedes Toro Ramírez y Rosa Elvira Guevara Alarcón por ser mi ejemplo, por depositar su confianza en mí, por su apoyo constante y su lucha en el camino para ser profesional y por impartirme su amor, sus valores y principios para ser una persona de bien; a mis hermano(a)s Keimer, Heiser, Jhamber y Joana, por estar siempre presentes dándome ánimos, por hacerme sentir capaz y por confiar en mí; a todos mis seres queridos por impulsarme a salir adelante. Este trabajo de investigación va dedicado a ellos, porque sin ellos no se hubiera conseguido.

**Darguin Yerson**

## ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO .....	i
DEDICATORIA .....	ii
ÍNDICE GENERAL .....	iii
ÍNDICE DE TABLAS .....	vi
INDICE DE FIGURAS.....	x
INDICE DE ANEXOS .....	xi
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT.....	xiii
Introducción .....	1
Capítulo I: Objeto de estudio .....	4
1.1. Contextualización del objeto de estudio.....	4
1.2. Características y manifestaciones del problema de investigación .....	6
1.3. Formulación del Problema .....	10
1.3.1. Problema general. ....	10
1.3.2. Problemas específicos.....	10
1.4. Objetivos .....	11
1.4.1. Objetivo general. ....	11
1.4.2. Objetivos específicos.....	11
Capítulo II: Marco Teórico .....	12
2.1. Dirección de Personas .....	12
2.1.1. Definición de dirección de personas.....	12
2.1.2. Utilidad de dirección de personas.....	12
2.1.3. Cobertura de dirección de personas.....	12
2.1.4. Estilos de dirección de personas.....	13
2.1.5. Dimensiones de dirección de personas.....	14
2.1.5.1. Motivación .....	15
2.1.5.2. Liderazgo .....	16
2.1.5.3. Comunicación .....	17
2.1.5.4. Trabajo en equipo .....	18
2.2. Desempeño Laboral.....	19

2.2.1. Definición de desempeño laboral. ....	19
2.2.2. Evaluación de desempeño laboral. ....	19
2.2.3. Dimensiones del desempeño laboral. ....	22
2.2.3.1. Rasgos de personalidad.....	22
2.2.3.2. Competencias.....	23
2.2.3.3. Logro de metas.....	23
2.2.3.4. Potencial de mejoramiento.....	23
2.3. Hipótesis.....	23
2.3.1. Hipótesis general. ....	23
2.3.2. Hipótesis específicas.....	24
2.4. Operacionalización.....	24
Capítulo III: Metodología Desarrollada.....	26
3.1. Diseño Metodológico.....	26
3.1.1. Investigación de tipo mixta.....	26
3.1.2. Nivel correlacional. ....	26
3.1.3. Diseño no experimental. ....	27
3.1.4. Diseño transversal.....	27
3.2. Población y Muestra.....	27
3.2.1 Población. ....	27
3.2.2 Muestra. ....	27
3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección.....	28
3.3.1 Técnicas. ....	28
3.3.2. Instrumentos. ....	29
3.4. Procesamiento de Datos.....	30
Capítulo IV: Resultados y Discusión.....	31
4.1. Resultados de la Aplicación de Cuestionarios.....	31
4.1.1. La dirección de personas en la Oficina Registral de Chiclayo – Zona Registral II. .....	31
4.1.1.1. La Motivación en la Oficina Registral de Chiclayo.....	31
4.1.1.2. El liderazgo en la Oficina Registral de Chiclayo.....	35
4.1.1.3. La comunicación en la Oficina Registral de Chiclayo.....	40

4.1.1.4. El trabajo en equipo en la Oficina Registral de Chiclayo .....	44
4.1.2. El desempeño laboral en la Oficina Registral de Chiclayo – Zona Registral N°II. . .....	47
4.1.2.1. El desempeño laboral respecto a los rasgos de personalidad.....	47
4.1.2.2. El desempeño laboral respecto a las competencias.....	52
4.1.2.3. El desempeño laboral respecto al logro de metas .....	57
4.1.2.4. El desempeño laboral respecto al potencial de mejoramiento .....	62
4.1.3. Resultados de la dirección de personas en base a indicadores. ....	67
4.1.3. Resultados del desempeño laboral en base a indicadores.....	71
4.2. Resultados de la Aplicación de la Guía de Entrevista.....	76
4.3. Resultados de la Relación Entre Variables .....	84
4.4. Discusión de Resultados de la Investigación .....	86
Conclusiones .....	90
Recomendaciones .....	91
Referencias.....	92
Anexos .....	96

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Operacionalización .....	24
<b>Tabla 2</b>	Su jefe de unidad crea condiciones de seguridad en su área de trabajo. ....	31
<b>Tabla 3</b>	Recibe recompensas por realizar bien su trabajo. ....	31
<b>Tabla 4</b>	La remuneración que percibe responde al trabajo realizado. ....	32
<b>Tabla 5</b>	En el área donde trabaja tiene oportunidad de ascender. ....	32
<b>Tabla 6</b>	Cuando logra resultados por debajo de lo esperado, su jefe de unidad lo motiva y lo capacita para poder mejorar.....	33
<b>Tabla 7</b>	Cuando se tiene un desempeño eficiente, su jefe de unidad expresa su reconocimiento hacia la labor efectiva. ....	33
<b>Tabla 8</b>	Cree que en la institución se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores. ..	34
<b>Tabla 9</b>	Demuestra generosidad con sus compañeros de trabajo. ....	34
<b>Tabla 10</b>	Ayuda a los demás sin recibir nada cambio y al hacerlo se siente feliz con ello. ....	35
<b>Tabla 11</b>	Su jefe de unidad lo presiona para la obtención de resultados.....	35
<b>Tabla 12</b>	Su jefe de unidad impone las actividades que deben realizarse. ....	36
<b>Tabla 13</b>	Su jefe de unidad toma decisiones sin tener en cuenta lo que opina el equipo. ....	36
<b>Tabla 14</b>	Su jefe de unidad busca consenso en la toma de decisiones. ....	37
<b>Tabla 15</b>	Considera que su jefe de unidad toma en cuenta sus opiniones.....	37
<b>Tabla 16</b>	Considera que su jefe de unidad actúa como un miembro más del equipo.....	38
<b>Tabla 17</b>	Su jefe de unidad deja que los miembros del grupo solucionen problemas de acuerdo a sus criterios. ....	38
<b>Tabla 18</b>	Su jefe de unidad evita decirles cómo se tienen que hacer las cosas. ....	39
<b>Tabla 19</b>	Su jefe de unidad permite que los miembros del equipo determinen por si mismos su ritmo de trabajo.....	39
<b>Tabla 20</b>	Su jefe de unidad le explica claramente las funciones de su puesto y los límites de sus responsabilidades. ....	40
<b>Tabla 21</b>	Su jefe de unidad, para comunicarse con usted, utiliza medios de comunicación como: reuniones, correo electrónico, teléfono, etc. ....	40
<b>Tabla 22</b>	Su jefe de unidad le informa cuando hay cambios en las prioridades de su trabajo. ....	41
<b>Tabla 23</b>	Mantiene una buena comunicación con su jefe de unidad. ....	41
<b>Tabla 24</b>	Cuando surge alguna duda lo comunica a su jefe de unidad.....	42
<b>Tabla 25</b>	Realiza sugerencias para expresar alguna queja o recomendación con respecto a su trabajo. ....	42



<b>Tabla 26</b> Mantiene una buena coordinación con sus compañeros para el desarrollo de sus funciones. ....	43
<b>Tabla 27</b> Existe una buena comunicación con otras áreas de trabajo. ....	43
<b>Tabla 28</b> Considera que en su área de trabajo existen rumores.....	44
<b>Tabla 29</b> Su jefe de unidad promueve el trabajo en equipo. ....	44
<b>Tabla 30</b> Su jefe de unidad brinda la oportunidad para sugerir alguna idea. ....	45
<b>Tabla 31</b> Su jefe de unidad promueve las buenas relaciones entre el personal.....	45
<b>Tabla 32</b> Usted forma su equipo de trabajo para desempeñar actividades laborales. ....	46
<b>Tabla 33</b> Usted forma parte de un equipo en el cual tienen sus propias normas.....	46
<b>Tabla 34</b> Usted y su equipo planean actividades extra laborales. ....	47
<b>Tabla 35</b> Muestra suficiente energía en el desempeño de su trabajo. ....	47
<b>Tabla 36</b> Orienta su esfuerzo al logro de óptimos resultados. ....	48
<b>Tabla 37</b> Está dispuesto a colaborar con sus compañeros de trabajo.....	48
<b>Tabla 38</b> Tiene predisposición de seguir aprendiendo para mejorar su trabajo. ....	49
<b>Tabla 39</b> Puede realizar sus actividades sin esperar que se lo indiquen.....	49
<b>Tabla 40</b> Se adapta con facilidad a los cambios.....	50
<b>Tabla 41</b> Tiene versatilidad para desarrollar otras funciones.....	50
<b>Tabla 42</b> Resuelve oportunamente los imprevistos que puedan surgir en el trabajo que desempeña. ....	51
<b>Tabla 43</b> La rutina le genera malestar. ....	51
<b>Tabla 44</b> Es rápido para aceptar nuevas ideas en el trabajo. ....	52
<b>Tabla 45</b> Conoce y se siente identificado con la misión, visión de la institución. ....	52
<b>Tabla 46</b> Tiene amplio conocimiento sobre su puesto de trabajo. ....	53
<b>Tabla 47</b> Tiene dificultades teóricas y prácticas para realizar su trabajo. ....	53
<b>Tabla 48</b> En su puesto de trabajo, presenta un buen criterio para la toma de decisiones.....	54
<b>Tabla 49</b> Ejecuta su trabajo sin pedirle ayuda a los demás. ....	54
<b>Tabla 50</b> Tiene la habilidad de administrar su tiempo dedicado a sus funciones laborales.....	55
<b>Tabla 51</b> En su puesto de trabajo presenta habilidad para crear e innovar. ....	55
<b>Tabla 52</b> Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes.....	56
<b>Tabla 53</b> Puede trabajar bajo presión. ....	56
<b>Tabla 54</b> Aprende con facilidad nuevas funciones en su trabajo. ....	57
<b>Tabla 55</b> Realiza varias funciones en un tiempo prudente.....	57
<b>Tabla 56</b> Cumple de manera oportuna sus funciones y objetivos prefijados. ....	58

<b>Tabla 57</b>	Utiliza de manera óptima sus recursos para la realización de sus funciones. ....	58
<b>Tabla 58</b>	Cree satisfacer las exigencias de su trabajo. ....	59
<b>Tabla 59</b>	Se esfuerza por cumplir las metas planteadas por la institución. ....	59
<b>Tabla 60</b>	Para desempeñar sus funciones va más allá de lo exigido, con el fin de obtener un resultado cada vez mejor. ....	60
<b>Tabla 61</b>	Es ordenado en la ejecución de sus funciones. ....	60
<b>Tabla 62</b>	Procura ser preciso en la ejecución de sus funciones. ....	61
<b>Tabla 63</b>	Presta mucha atención en que las condiciones de trabajo sean óptimas para la buena ejecución de sus funciones. ....	61
<b>Tabla 64</b>	Realiza sus funciones sin errores. ....	62
<b>Tabla 65</b>	Cree que es capaz de alcanzar todo su potencial en esta institución. ....	62
<b>Tabla 66</b>	Siente como si los problemas de esta institución fueran los suyos. ....	63
<b>Tabla 67</b>	Se siente comprometido a dar un esfuerzo adicional por el bien de la institución. ....	63
<b>Tabla 68</b>	Permanecer en esta institución le refleja tanto necesidad como deseo. ....	64
<b>Tabla 69</b>	Tiene un fuerte sentido de pertenencia con esta institución. ....	64
<b>Tabla 70</b>	Su jefe muestra interés por conocer sobre sus expectativas. ....	65
<b>Tabla 71</b>	Los directivos de la institución se involucran en el desarrollo y el crecimiento de los trabajadores. ....	65
<b>Tabla 72</b>	Le gustaría tener un cambio en las funciones que desempeña diariamente en su trabajo. ....	66
<b>Tabla 73</b>	Su trabajo es reconocido por la institución. ....	66
<b>Tabla 74</b>	Conoce las oportunidades de crecimiento profesional que le ofrece la institución. ....	67
<b>Tabla 75</b>	Tipos de motivación. ....	67
<b>Tabla 76</b>	Tipos de liderazgo. ....	68
<b>Tabla 77</b>	Tipos de comunicación. ....	69
<b>Tabla 78</b>	Tipos de equipos. ....	70
<b>Tabla 79</b>	Rasgos de personalidad. ....	71
<b>Tabla 80</b>	Competencias. ....	72
<b>Tabla 81</b>	Logro de metas. ....	73
<b>Tabla 82</b>	Potencial de mejoramiento. ....	74
<b>Tabla 83</b>	¿Considera que el personal a su cargo se encuentra motivado? ¿Por qué? ....	76
<b>Tabla 84</b>	¿Cómo promueve el trabajo en equipo? ....	77
<b>Tabla 85</b>	¿Podría explicarnos que estilo de liderazgo práctica? ....	78

<b>Tabla 86</b>	¿Qué formas de comunicación promueve? .....	79
<b>Tabla 87</b>	¿Qué aspectos considera que influyen en el desempeño de los trabajadores? .....	80
<b>Tabla 88</b>	¿Cree que el personal tiene las competencias que exige el cargo que ocupa? ¿Por qué? ....	81
<b>Tabla 89</b>	¿Qué aspectos considera que deben mejorar los trabajadores para lograr las metas de la institución de manera óptima? .....	82
<b>Tabla 90</b>	¿Cómo describe el compromiso que tienen los trabajadores con la institución? .....	83
<b>Tabla 91</b>	Relación entre motivación y desempeño laboral .....	84
<b>Tabla 92</b>	Relación entre liderazgo y desempeño laboral.....	84
<b>Tabla 93</b>	Relación entre comunicación y desempeño laboral .....	85
<b>Tabla 94</b>	Relación entre trabajo en equipo y desempeño laboral.....	85
<b>Tabla 95</b>	Relación entre dirección de personas y desempeño laboral .....	86

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Etapas del ciclo motivacional .....	15
<b>Figura 2</b>	Tipos de motivación .....	68
<b>Figura 3</b>	Tipos de liderazgo .....	69
<b>Figura 4</b>	Tipos de comunicación.....	70
<b>Figura 5</b>	Tipos de equipos.....	71
<b>Figura 6</b>	Rasgos de personalidad .....	72
<b>Figura 7</b>	Competencias .....	73
<b>Figura 8</b>	Logro de metas .....	74
<b>Figura 9</b>	Potencial de mejoramiento .....	75

## INDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1:</b> Cuestionarios .....	96
<b>Anexo 2:</b> Guía de entrevista .....	100
<b>Anexo 3:</b> Evidencia de entrevistas.....	101
<b>Anexo 4:</b> Confiabilidad de cuestionarios.....	102
<b>Anexo 5:</b> Resumen metodológico.....	103
<b>Anexo 6:</b> Escala de valoración del Coeficiente de Correlación de Pearson .....	104
<b>Anexo 7:</b> Base de Datos .....	104

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar cómo se relaciona la dirección de personas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N°II - 2021. La investigación fue de tipo mixta, de nivel correlacional y con un diseño no experimental transversal. La población estuvo conformada por 167 trabajadores, la cual estuvo dividida en dos estratos, el primero conformado por los 6 funcionarios y el segundo por los 161 trabajadores administrativos, se utilizó para el primer estrato el muestreo por conveniencia obteniendo como muestra 3 funcionarios y para el segundo estrato se utilizó el muestreo censal, por lo que la muestra fue igual a la población. Las técnicas empleadas fueron el análisis documental, la entrevista y la encuesta, los instrumentos fueron las fichas y formatos, la guía de entrevista conformada por 8 preguntas abiertas y dos cuestionarios con escala de Likert, el primero de 33 ítems y el segundo de 40 ítems. Se encontró que la dirección de personas se relaciona positivamente con el desempeño laboral dado que el coeficiente de Pearson es 0,928; con un nivel de significancia de 0.01.

**Palabras clave:** Dirección de personas, Desempeño laboral.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine how the direction of people is related to the work performance of the workers of the Chiclayo Registry Office of the Registry Zone No. II - 2021. The research was of a mixed type, with a correlational level and with a cross-sectional non-experimental design. The population was made up of 167 workers, which was divided into two strata, the first made up of 6 officials and the second by 161 administrative workers, convenience sampling was used for the first stratum, obtaining 3 officials as a sample and for the In the second stratum, census sampling was used, so the sample was equal to the population. The techniques used were the documentary analysis, the interview and the survey, the instruments were the cards and formats, the interview guide made up of 8 open questions and two questionnaires with a Likert scale, the first of 33 items and the second of 40 items. . It was found that people management is positively related to job performance given that the Pearson coefficient is 0.928; with a significance level of 0.01.

**Keywords:** People management, Work performance.

## **Introducción**

En la actualidad, los directivos deben ser los impulsores del cambio hacia un mejor mundo laboral, para que las compañías se adapten y tengan un mejor desempeño, deben colocar a sus trabajadores en el centro del modelo de negocio, debido a que el trabajar con personas comprende también emociones. El éxito está en saber direccionar de la mejor manera estas emociones para alcanzar un objetivo común, tanto para el colaborador como para la empresa. Es muy difícil lograr resultados si se tiene equipos desmotivados, apáticos y sin compromiso con la organización (Endalia, 2020).

Por lo mencionado anteriormente es fundamental que el jefe tome el rol de líder, manteniendo ciertos lineamientos con sus trabajadores que fortalezcan aspectos como: el respeto entre sí, la comunicación asertiva y reconocer el trabajo de los empleados, lo que contribuirá a que los mismos ejerzan su trabajo con responsabilidad, asimismo, si se tiene un personal insatisfecho la calidad de trabajo se verá afectada (Bohórquez et al., 2020).

La dirección de personal en el sector público es primordial para alcanzar el éxito en el desempeño de los servidores, identificando los aspectos positivos que hayan generado buenos resultados, es decir, a través de la dirección de recursos humanos se pretende lograr un óptimo rendimiento de cada servidor público (Corrales, 2018).

La relevancia de la dirección del talento humano del Estado peruano se basa en otorgar herramientas para asegurar el uso adecuado de los recursos públicos. Lo que se tiene por objetivo es que haya una conexión entre los recursos públicos, los recursos humanos y las necesidades de la población que deban ser satisfechas por las entidades públicas (Instituto de Ciencias Hegel, 2021). El correcto funcionamiento de las entidades estatales promueve el desarrollo de cada país, por ello el óptimo desempeño laboral de los servidores públicos es vital para alcanzar los objetivos del Estado (Tuesta et al., 2021).

En ese sentido, se realizó la presente investigación en la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N°II, donde se evidenció que algunos trabajadores presentan agotamiento físico y emocional por la carga laboral, así mismo, expresan que en algunas ocasiones no se sienten cómodos con las actitudes de los directivos debido a que estos no muestran interés en



sus opiniones e imponen sus pensamientos con un tono amargo evadiendo el diálogo y generando un ambiente tenso.

Por tal motivo, se formuló la interrogante ¿Cómo se relaciona la dirección de personas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N°II - 2021?

Lo que conlleva a plantearse como objetivo general: determinar cómo se relaciona la dirección de personas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N°II – 2021 y como objetivos específicos: identificar como se relaciona la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N°II – 2021; identificar como se relaciona el liderazgo con el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N°II – 2021; identificar como se relaciona la comunicación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N°II – 2021; identificar como se relaciona el trabajo en equipo con el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N°II – 2021.

La hipótesis general fue: La dirección de personas se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N°II – 2021, mientras que las hipótesis específicas fueron: la motivación se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N°II – 2021; el liderazgo se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N°II – 2021; la comunicación se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N°II – 2021; el trabajo en equipo se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N°II – 2021.

La investigación fue de tipo mixta, nivel correlacional, diseño no experimental transversal, la cual tiene la siguiente estructura:

**Capítulo I: El objeto de estudio,** comprende la contextualización y las características del problema de investigación.

**Capítulo II: Marco teórico,** contiene las bases teóricas de cada variable y las hipótesis planteadas.

**Capítulo III: Metodología desarrollada,** comprende el tipo de investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección y procesamiento de datos.

**Capítulo IV: Resultados y discusión,** contiene el análisis de los datos obtenidos y la discusión de los resultados encontrados en función de las variables de estudio.

Para finalizar, se establecen conclusiones y recomendaciones.

## **Capítulo I: Objeto de Estudio**

### **1.1. Contextualización del Objeto de Estudio**

A nivel mundial las empresas son un eje necesario en el desarrollo social y económico, y aunque cada empresa posea distintas características, en todas es fundamental que el proceso administrativo se desarrolle de manera eficiente, dicho proceso administrativo se logra a través de las personas, cuando cumplen sus funciones de manera óptima en los distintos niveles jerárquicos y se involucran en el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Según Vidalón (2019), un Estado moderno cumple a cabalidad sus funciones e implementa políticas y programas que conlleven a lograr óptimamente objetivos en beneficio de la ciudadanía. Hacer efectivas a las instituciones implica hacer frente a limitaciones como la rigidez, el exceso de burocracia y el énfasis en el cumplimiento de funciones y actividades. Asimismo, determina la necesidad de diligenciar el marco político y el marco general para hacer accesible la consecución de objetivos enfrentando expectativas y riesgos políticos manejando de manera adecuada las opciones de cooperación y los intereses de las distintas instituciones.

El Perú está fortaleciendo su institucionalidad y requiere la participación de sus instituciones para hacer frente a la dinámica de su compleja realidad, con un nuevo enfoque del servicio público para el bienestar de todos los peruanos en un mundo globalizado como el de hoy, cuyos desafíos debe asumir el Estado para satisfacer las necesidades que la población tiene como son: desarrollo económico, inclusión social, mejoramiento de la infraestructura y lucha contra la pobreza, entre otros.

La Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR (2016) señala que, en la actualidad en la dirección pública peruana, predomina un modelo directivo en el que la asignación de puestos de trabajo se rige por la confianza política. Más del 70% de los puestos de dirección son designados por confianza, no existiendo los procesos de selección ni promoción basadas en el mérito.

Según el Instituto de Ciencias Hegel (2021), el talento humano en el sector público son las competencias con las que cuenta una institución para desempeñar sus actividades diarias y

cumplir sus objetivos institucionales. Es fundamental comprender que, cuando hablamos de recurso humano hacemos referencia a las capacidades y habilidades que aporta cada uno al funcionamiento de las instituciones del Estado.

Para Arburto & Bonales (2011) si los directivos pretenden alcanzar las metas propuestas por las empresas bajo su cargo, es indispensable el desarrollo de sus habilidades directivas, dichas habilidades son fundamentales tanto para la empresa como para el desarrollo de los trabajadores. Con el transcurso del tiempo, aumenta la demanda respecto a habilidades de liderazgo, comunicación, motivación y formación de equipos. (p. 41)

En octubre de 1994, se creó la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, ente rector que tiene por fin promover a nivel nacional las normas técnico administrativas, y es responsable de organizar y supervisar la inscripción y publicidad de los actos y contratos en los Registros Públicos.

La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) cuenta con 59 Oficinas Registrales en todo el Perú, distribuidas en las 14 Zonas Registrales cuyas sedes están ubicadas en las siguientes ciudades: Chiclayo, Piura, Trujillo, Moyobamba, Iquitos, Pucallpa, Huaraz, Huancayo, Tacna, Ayacucho, Lima, Cusco, Ica y Arequipa.

Para la presente investigación el objeto de estudio es la dirección de personas y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N°II, la cual se encuentra ubicada en la Avenida José Balta N° 109-111 y oficialmente inició sus actividades el 1 de octubre de 1996. Cuenta con siete (07) Oficinas Registrales y doce (12) Oficinas Receptoras, en donde el personal que forma parte de la institución ha pasado por un riguroso proceso de selección, el cual se basa en un concurso público de méritos. El personal se encuentra bajo régimen laboral CAS (Contrato Administrativo de Servicios), régimen laboral del Decreto Legislativo 728 y 276.

La Oficina Registral de Chiclayo es una institución pública que cuenta con 6 funcionarios y 161 trabajadores administrativos, algunos de estos últimos evidencian agotamiento físico y emocional por la carga laboral, así mismo, expresan que en algunas ocasiones no se sienten cómodos con las actitudes de los directivos debido a que estos no

muestran interés en sus opiniones, prevaleciendo la comunicación descendente. Para lograr los objetivos planteados tanto directivos como trabajadores deben actuar en sincronía.

Es por ello, que se pretendió determinar cómo se relaciona la dirección de personas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Registral de Chiclayo.

## **1.2. Características y Manifestaciones del Problema de Investigación**

Producto de las situaciones diarias identificadas durante el desarrollo de prácticas profesionales en la Oficina Registral de Chiclayo, institución en la cual se desarrolló la investigación, se observó que todo tipo de comunicación y coordinación entre las áreas se da por medios digitales por lo que existe poca interacción física entre los trabajadores, asimismo se identificó que no existe retroalimentación entre jefes de unidad y sus trabajadores.

A su vez, se evidencia que algunos directivos imponen sus pensamientos con un tono amargo y realizan críticas de manera exaltada evadiendo el diálogo, generando un ambiente tenso y reprimiendo al personal a su cargo.

Sin embargo, también se observó que los trabajadores tienen el deseo de superarse y desarrollarse profesionalmente, que están comprometidos con los objetivos de la institución y se sienten orgullosos de pertenecer a una entidad pública en la que pueden desarrollar su vocación de servicio.

Es por ello que la tarea de los directivos no debe limitarse a labores administrativas, por el contrario, deben procurar mantener motivados a sus trabajadores, fomentar una buena comunicación y generar en ellos sentido de pertenencia y compromiso para mejorar su desempeño.

En relación a lo antes descrito, cabe recalcar que esto se ha vuelto un tema de mucha trascendencia a nivel mundial debido a que las empresas han redoblado sus esfuerzos en cuánto a la dirección de personas, por lo que se han desarrollado diversas investigaciones a nivel internacional, nacional y local.

### **A nivel internacional**

Moreno (2019), en su tesis “Modelo de gestión de talento humano y el desempeño laboral para la empresa Comercial Carrasco en el Cantón Pelileo”, cuyo objetivo fue trazar un modelo de administración para mejorar el desempeño del personal. Investigación descriptiva de enfoque mixto, las técnicas usadas fueron la encuesta y la entrevista. La muestra estuvo constituida por 24 trabajadores. Se encontró que no se aplica ninguna estrategia administrativa, por lo que la implementación de dicho modelo es viable para poder lograr los objetivos de la empresa.

Yanza (2018), en su tesis “Gestión del talento humano por competencias para optimizar el desempeño laboral en la Hostería Andaluza del Cantón Guano Provincia de Chimborazo”, cuyo objetivo fue diagnosticar la gestión del talento humano por competencias. Estudio de campo, documental y descriptivo. La muestra estuvo constituida por 37 trabajadores: 33 operativos (encuestas) y 4 administrativos (entrevistas). Se concluyó que la gestión del personal por competencias mejorará su desempeño.

Rodríguez (2015), en su tesis “Plan estratégico para la dirección de recursos humanos que optimice el desempeño del personal de la Alcaldía del Municipio Girardot del Estado Aragua”, donde su objetivo fue diseñar un plan estratégico para optimizar el desempeño del personal. Investigación no experimental y descriptiva. La muestra estuvo conformada por 30 personas. La técnica fue la encuesta, con su instrumento el cuestionario. Se encontró que la institución no cuenta con los recursos suficientes, que las relaciones laborales se debilitan por la ausencia de integración y comunicación entre los trabajadores, lo que hace necesario la implementación del plan estratégico para mejorar el desempeño laboral.

Sarmiento (2017), en su tesis “Relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del área central de la Universidad Central”, cuyo fin fue identificar la relación entre las variables estudiadas. Investigación de campo, donde la técnica empleada fue la encuesta aplicada a la muestra de 235 trabajadores. Se concluyó que no se realizan evaluaciones de desempeño en la institución, asimismo, se encontró que se deben realizar capacitaciones en temas de relaciones humanas y actualización de sistemas informáticos.

Almadana (2016), en su tesis “Dirección estratégica de Recursos Humanos y Compensación total”, tuvo como fin conocer el valor de la compensación total como táctica de dirigir personas. El enfoque fue empírico–analítico, estudio de tipo descriptivo transversal, la muestra fueron 40 profesionales y el instrumento fue el cuestionario. Se encontró que los modelos de compensación actuales en relación a la retención del personal deberían dar mejores resultados en la retribución intrínseca.

### **A nivel nacional**

Ramos (2018), en su tesis “Gestión del talento humano y desempeño laboral en la Pastelería Miraflores S.A.C”, tuvo por objetivo determinar si existe relación entre las variables en estudio. Investigación correlacional, cuantitativa, no experimental. La muestra estuvo comprendida por 60 trabajadores, la técnica fue la encuesta con su instrumento el cuestionario. Se determinó que la gestión del talento humano tiene una relación directa con el desempeño laboral.

Andrade & Nestares (2018), en su tesis “Dirección de personas y el desarrollo organizacional en la Coopac Volcán Ltda. 392, 2018”, tuvieron como objetivo conocer de qué manera se relacionan las variables en estudio. El estudio fue de tipo descriptivo y correlacional. La muestra estuvo conformada por 44 personas, los instrumentos fueron el cuestionario y las fichas, las técnicas fueron la encuesta y análisis documental. Se determinó que entre las variables en estudio existe una relación positiva.

Muñoz (2017) en su tesis “Gestión de recursos humanos y desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima, 2016” se plantearon como objetivo determinar si existe relación entre las variables en estudio. El tipo de investigación fue correlacional, de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental. La muestra estuvo comprendida por 20 trabajadores, la técnica fue la encuesta con su instrumento el cuestionario. Se determinó que existe correlación entre las variables estudiadas.

Rojas & Vélchez (2018), en su tesis “Gestión del talento humano y su relación con el Desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima, enero 2018”, tuvieron como fin determinar la relación entre ambas variables. Se realizó una

investigación aplicada con enfoque cuantitativo, con diseño no experimental-correlacional, donde participaron 50 personas. La técnica fue la encuesta y su instrumento el cuestionario. Se determinó que existe relación significativa entre las variables estudiadas.

Chávez (2017), en su tesis “Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Lima, 2017”, cuyo fin fue determinar la relación entre las variables estudiadas. Investigación correlacional con diseño no experimental, donde se utilizó el método hipotético deductivo. La muestra fue representada por 110 personas, la técnica fue la encuesta y su instrumento el cuestionario con escala de Likert. Concluyendo que las variables en estudio tienen correlación positiva alta (Rho Spearman 0.719).

### **A nivel local**

More (2017), en su tesis “Gestión del talento humano para la mejora del desempeño laboral en la empresa Ángel Divino, Chiclayo 2016”, tuvo como objetivo proponer estrategias que permitan mejorar el desempeño laboral. El estudio fue de tipo descriptivo, con diseño no experimental, el instrumento fue el cuestionario con escala de Likert, la muestra estuvo constituida por 123 trabajadores. Se determinó que es necesaria la formulación de estrategias de gestión del personal para optimizar el desempeño, la participación de los trabajadores y por ende el desarrollo de la empresa.

Checalla & Pajuelo (2018), en su tesis “Gestión de personal por competencias para el desempeño laboral en Universidad los Ángeles de Chimbote Católica, filial Chiclayo, 2018” tuvieron como fin plantear estrategias para mejorar el desempeño de los trabajadores. Investigación aplicada, de tipo experimental. Se aplicó el cuestionario a la muestra conformada por 50 colaboradores. Se determinó que la implementación de estrategias por competencias permite mejorar el desempeño del personal.

Timaná & Ballesteros (2018), en su tesis “Influencia de la gestión del talento humano en el rendimiento laboral del área de recursos humanos en la empresa Oxyman – Chiclayo, 2017”, tuvieron como fin formular un plan de gestión de personal para optimizar su desempeño. Investigación de tipo cuantitativa, descriptiva y propositiva. La técnica utilizada fue la encuesta



y la muestra estuvo constituida por 20 personas. Se determinó que la aplicación del plan de gestión de personal es necesaria debido a que permite identificar los factores motivacionales e implementar programas de capacitación.

Camacho & Mera (2019) en su tesis “Gestión del talento humano y desempeño laboral en la empresa Chanamé Cars E.I.R.L de la ciudad de Chiclayo, 2017”, cuya finalidad fue formular estrategias de gestión del personal para mejorar su desempeño. Estudio descriptivo y de diseño no experimental, el instrumento fue el cuestionario aplicado a una muestra de 18 colaboradores. Se identificó que el personal no se encuentra motivado debido a la falta de reconocimiento por parte de la dirección, por lo que es necesaria la implementación de dichas estrategias para generar mayor valor en su trabajo y mejorar su desempeño.

Llontop (2017) en su tesis “Gestión de recursos humanos y su relación con el desempeño laboral en el área de mantenimiento de la I.E Karl Weiss Chiclayo 2015”, tuvo como objetivo encontrar la relación entre ambas variables estudiadas. La investigación fue de tipo descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental. La técnica usada fue la encuesta con su instrumento el cuestionario, la muestra estuvo conformada por 318 personas de los cuales 5 fueron trabajadores del área de mantenimiento y 313 estudiantes. Se identificó que existe relación entre ambas variables con un coeficiente de Pearson que representa 0,968.

### **1.3. Formulación del Problema**

#### **1.3.1. Problema general.**

¿Cómo se relaciona la dirección de personas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N°II - 2021?

#### **1.3.2. Problemas específicos.**

- ¿Cómo se relaciona la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N°II - 2021?
- ¿Cómo se relaciona el liderazgo con el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N°II - 2021?

- ¿Cómo se relaciona la comunicación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N°II - 2021?
- ¿Cómo se relaciona el trabajo en equipo con el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N°II - 2021?

#### **1.4. Objetivos**

##### **1.4.1. Objetivo general.**

Determinar cómo se relaciona la dirección de personas con el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N°II - 2021.

##### **1.4.2. Objetivos específicos.**

- Identificar cómo se relaciona la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N°II - 2021.
- Identificar cómo se relaciona el liderazgo con el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N°II - 2021.
- Identificar cómo se relaciona la comunicación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N°II - 2021.
- Identificar cómo se relaciona el trabajo con equipo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N°II - 2021.

## Capítulo II: Marco Teórico

### 2.1. Dirección de Personas

#### 2.1.1. Definición de dirección de personas.

“Dirigir se entiende como el proceso de influir en los individuos para que coadyuven a las metas organizacionales y de equipo” (Koontz et al., 2008, p. 412).

“La dirección es la fase del proceso administrativo que hace referencia a las relaciones interpersonales de los directivos y sus respectivos trabajadores en todos los niveles jerárquicos” (Chiavenato, 2006, p. 149).

“La dirección es la función administrativa que tiene como fin interrelacionar al personal de las organizaciones, esto conlleva a que un directivo desarrolle su liderazgo, así como que se enfoque en la motivación, comunicación, cambio organizacional e individual y creatividad” (Ruíz, 2012, p.11).

#### 2.1.2. Utilidad de dirección de personas.

Para Ruiz (2012), la dirección de personas es fundamental porque lleva a cabo todo lo establecido en la planeación y organización, y a través de ella se obtienen los objetivos esperados, así como se logra establecer una comunicación efectiva para que la organización funcione adecuadamente. (p. 11)

“Para dirigir a las personas, se necesita comunicar, liderar y motivar. Mientras que las demás fases del proceso administrativo son impersonales, la dirección se basa en determinar las relaciones interpersonales entre individuos” (Chiavenato, 2001, p. 383).

#### 2.1.3. Cobertura de dirección de personas.

Chiavenato (2006) señala que la dirección puede darse de la siguiente manera:

- *Dirección global*: involucra a todos los trabajadores con nivel de autoridad en una empresa y corresponde al nivel estratégico;
- *Dirección departamental*: involucra a los jefes inmediatos de cada unidad jerárquica de la empresa y corresponde al nivel táctico;

- *Dirección operacional:* forma parte del nivel operativo de la institución, donde se supervisa como se da la dirección y es el nivel operacional. (p. 150)

#### 2.1.4. Estilos de dirección de personas.

Para Chiavenato (2001), los estilos de dirección van a depender de los objetivos que los directivos persiguen referente a como se desarrollen los trabajadores en la empresa. McGregor describe dos estilos opuestos de dirección:

- **Teoría X:** es un estilo de dirección que se centra solo en los objetivos, considerando al hombre como un ser ocioso, reacio al cambio y que solo depende de órdenes para poder desarrollarse, debido a que no es capaz de tener iniciativa en el desempeño de sus funciones;
- **Teoría Y:** es un estilo de dirección dinámico que involucra a los trabajadores, donde asumen responsabilidades y dan opiniones, lo que les permite desarrollarse como personas mientras ayudan a alcanzar los objetivos organizacionales. Se fundamenta en generar oportunidades para que los trabajadores tengan libertad de crear y solucionar problemas. (pp. 286-288)

Para Sánchez (2017) los estilos de dirección se basan en dos ejes, en el eje de la ordenada (Eje X), el cual hace énfasis a los resultados, y el eje de la abscisa (Eje Y), hace énfasis en las personas (relaciones):

- *Indiferente (bajo énfasis en las tareas y bajo énfasis en las personas):* el dirigente es indiferente, los objetivos y la manera como conseguirlos son establecidos dependiendo del momento ya sea por el dirigente o por los trabajadores sin tener nada previamente establecido. No se trabaja en equipo y no se controla la manera como trabajan;
- *Tecnicista (alto énfasis en las tareas y bajo énfasis en las personas):* es un estilo de dirección en el que las decisiones y formulación de los objetivos está estrictamente a cargo del dirigente sin tener en cuenta a los trabajadores, debido a que no muestra confianza en ellos, la comunicación es únicamente descendente y no establece relaciones interpersonales con los mismos.;

- *Sociable (bajo énfasis en las tareas y alto énfasis en las personas)*: estilo donde no es una prioridad establecer los objetivos y actividades a realizar, el dirigente promueve una buena relación con sus trabajadores e incentiva el desempeño individual. Le importa los aspectos personales e incentiva la participación de los trabajadores;
- *Sinérgico (alto énfasis en las tareas y alto énfasis en las personas)*: es un estilo altamente participativo en el cual los trabajadores definen la manera como desarrollan sus actividades dentro de los estándares y los lineamientos establecidos por el dirigente, quien considera al trabajo en equipo como esencial, incentiva la comunicación bilateral y establece buenas relaciones interpersonales. (pp. 105-111)

### **2.1.5. Dimensiones de dirección de personas.**

Chiavenato (2001) señala que para dirigir a las personas lo principal es lo siguiente:

- *Motivación*: es el impulso que tiene su origen en las necesidades humanas, las cuales no son iguales en todas las personas y no se mantienen fijas en una misma persona con el paso del tiempo;
- *Liderazgo*: es la manera de influenciar en los trabajadores y armonizar sus objetivos con los de la empresa, brindándoles las oportunidades para satisfacer sus necesidades a la vez que contribuyen al éxito de la empresa;
- *Comunicación*: se trata de transmitir ideas, opiniones, sentimientos entre varias personas para que los miembros de una empresa se interrelacionen utilizando uno o más medios para la comprensión de los mismos. (págs. 301, 315,324)

Según Stoner et al, (1996) las dimensiones de la dirección son:

- *Motivación*: es una característica psicológica que conlleva influir en el comportamiento de las personas con la finalidad de que se comprometan con la empresa;
- *Liderazgo*: capacidad de influenciar a los trabajadores de una o más formas y de direccionar su esfuerzo hacia la consecución de los objetivos;

- *Comunicación*: es el proceso por el cual se intercambian mensajes y mediante el cual se dan las relaciones laborales;
- *Trabajo en equipo*: conjunto de personas que se interrelacionan con el fin de lograr objetivos comunes. (págs. 488,514, 546, 575)

### 2.1.5.1. Motivación

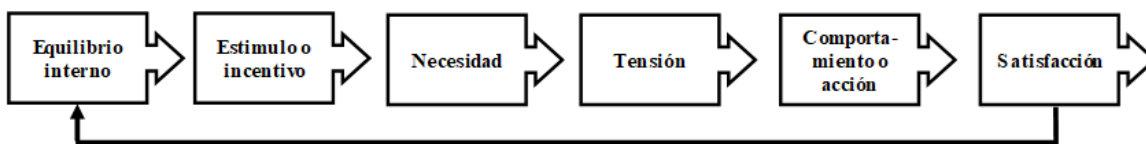
#### A. Ciclo motivacional.

Chiavenato (2001), señala que las necesidades son dinámicas y causan determinados comportamientos. Cuando emerge una necesidad altera el estado de equilibrio y genera tensión, lo que lleva a las personas a tomar acción para liberarse. Si la acción es eficaz, la persona logrará satisfacer su necesidad y, por ende, elimina la tensión generada. Satisfecha la necesidad, la persona vuelve al estado de equilibrio.

El ciclo de la motivación se resume en el siguiente esquema:

**Figura 1**

*Etapas del ciclo motivacional*



*Fuente: Proceso Administrativo (p. 303), por I. Chiavenato, 2001.*

#### B. Tipos de motivación.

Chiavenato (2001), señala que según la teoría de Herzberg existen dos factores que buscan explicar el comportamiento laboral:

- *Factores higiénicos o factores extrínsecos*: son factores que el trabajador no puede controlar, forman parte de su ambiente laboral y son administrados por la dirección de la empresa.;
- *Factores motivacionales o factores intrínsecos*: son factores que controla el trabajador y que tienen que ver con el éxito y desarrollo personal, están relacionados a las funciones que realiza el trabajador. (pp. 306-307)

Ferreira & Alcázar (2016) señalan lo siguiente:

- *Motivos extrínsecos*: son resultados externos de la acción, con los cuales se satisface las necesidades físicas y materiales;
- *Motivos intrínsecos*: es lo que se genera en los trabajadores al realizar una acción, independientemente de factores externos;
- *Motivos trascendentes*: es generar algún valor en los demás, producto de una acción, independientemente de los resultados y del grado de satisfacción que genere en uno mismo. (pp. 60-62)

#### **2.1.5.2. Liderazgo**

##### **A. Estilos de liderazgo.**

Chiavenato (2001) señala los siguientes estilos:

- *Autocrático*: el líder es quien define las metas y la manera de alcanzarlas, sin involucrar a los trabajadores, quienes solamente tienen que cumplir las órdenes;
- *Democrático*: la forma de conseguir los objetivos de la institución se coordina en equipo, donde el líder promueve la participación y los guía de ser necesario. El grupo debate las medidas que se van a tomar con la ayuda del líder, quien propone alternativas para que el equipo elija;
- *Liberal (Laissez faire)*: el líder no participa activamente, por lo que existe amplia libertad en las decisiones por parte de los colaboradores, y en el caso de debates el líder puede brindar información si el equipo la necesita. (p. 317)

Koontz et al., (2008) señala los siguientes estilos básicos de liderazgo:

- *Autocrático*: el líder solamente ordena y espera que se cumplan sus órdenes, valiéndose de trabajar por medio de recompensas y castigos;
- *Democrático*: el líder promueve la participación activa de su equipo, en todas las decisiones que puedan tomar para lograr los objetivos planteados;

- *Rienda suelta*: el líder usa su poder limitadamente, generando en su equipo una amplia independencia en la manera de accionar. Además, depende de su equipo para plantear metas y las estrategias para alcanzarlas. (p. 446)

### 2.1.5.3. Comunicación

#### A. Propósito de las comunicaciones.

Para Chiavenato (2001) la comunicación como actividad gerencial tiene dos propósitos:

- Canalizar la información de manera adecuada para que los trabajadores puedan desempeñar sus funciones de manera óptima;
- Promover la motivación y el trabajo en equipo, para lograr una mejor interrelación laboral. (pp. 328-329)

#### B. Niveles de la comunicación.

Para Ferreiro & Alcázar (2016) la comunicación se da en tres niveles:

- *Descendente*: parte del nivel superior y se dirige al inferior;
- *Ascendente*: es contrario al nivel descendente, parte del nivel inferior y se dirige al nivel superior;
- *Lateral*: se da entre individuos que se desempeñan en el mismo nivel jerárquico. (pp. 191-192)

Chiavenato (2001) señala que, la comunicación puede clasificarse en:

- **Descendente**: es el intercambio de información que fluye desde los jefes hacia sus trabajadores, respetando el nivel jerárquico, se puede dar mediante informes administrativos, directivas, cartas, circulares y manuales de empleados, etc.;
- **Ascendente**: los trabajadores comparten información e intercambien ideas con sus jefes, es decir, la información fluye de abajo hacia arriba, y puede darse mediante reuniones grupales, conversaciones informales con superiores, sondeos de opinión, etc.



- **Lateral:** el flujo lateral u horizontal de comunicaciones que consiste en el intercambio de información entre trabajadores del mismo nivel jerárquico, lo cual fortalece las relaciones interpersonales entre los trabajadores. (p. 330)

#### 2.1.5.4. *Trabajo en equipo*

##### **A. Características del trabajo en equipo.**

Díaz de Santos (1998) señala las siguientes características:

- *Objetivo común:* es cuando los miembros de un equipo comparten la misma meta;
- *Interdependencia:* los miembros de un equipo necesitan complementarse para lograr lo que se planteen;
- *Trabajo conjunto:* los miembros del equipo reconocen que deben unificar sus esfuerzos;
- *Espíritu compartido:* todos los miembros del equipo están comprometidos entre sí.;
- *Sistemas comunes:* emplean e intercambian diferentes formas de trabajar para lograr sus metas;
- *Apoyo mutuo:* se brindan soporte, protección y ayuda entre sí ante cualquier situación que se les presente;
- *Reuniones:* intercambian información y debaten ideas, mediante diferentes tipos de reuniones;
- *Coordinación:* existe un trabajador que coopera en pro de armonizar las distintas situaciones que vivan como equipo;
- *Autogestión:* tienen la facultad para aplicar el proceso administrativo en sus propias actividades. (p. 10)

##### **B. Tipos de equipos.**

Stoner et al. (1996) señala que existen dos tipos de equipos:

- **Equipos formales:** son equipos creados por los jefes con el propósito de encomendarles determinadas funciones que permitan alcanzar los objetivos de la empresa;

- **Equipos informales:** son equipos creados por los trabajadores para interactuar y cooperar en la ejecución de sus funciones o en la solución de conflictos que se presenten, a la vez que fortalecen las relaciones interpersonales. (p. 546)

Según Díaz de Santos (1998) existen cuatro formas como se puede integrar un equipo:

- **Unifuncionales:** son equipos creados por trabajadores de la misma área y del mismo nivel para establecer objetivos, estos equipos facilitan la solución de problemas;
- **Mixtos horizontales:** son equipos creados por trabajadores de diferentes áreas y del mismo nivel, estos equipos se diferencian de los unifuncionales en que facilitan la solución de problemas relacionados a diferentes áreas;
- **Mixtos verticales:** son equipos que se forman para establecer objetivos o solucionar problemas relacionados a toda el área en su conjunto;
- **Mixtos multifuncionales:** son equipos que se forman para establecer objetivos o solucionar problemas que involucren a la mayoría o a toda la empresa. (pp. 45-48)

## 2.2. Desempeño Laboral

### 2.2.1. Definición de desempeño laboral.

“Es el conjunto de capacidades, características o comportamientos de las personas, equipos u organizaciones para desarrollar actividades en paralelo a objetivos previamente establecidos, de tal manera que les permita generar resultados óptimos” (Chiavenato, 2017, p. 206).

“Es la forma como los miembros de la organización laboran de manera eficaz, para alcanzar fines comunes, sujetos a las normas previamente establecidas” (Stoner & Freeman, 1994, p. 510).

### 2.2.2. Evaluación de desempeño laboral.

#### A. Definición de evaluación del desempeño laboral

“Es un proceso formal de revisión y evaluación sobre la forma en que una persona o un grupo desarrollan las tareas” (Mondy, 2010, p. 239).

“Comprende la manera por la cual se valora el rendimiento global del empleado; es decir, su aporte total a la organización; y en última instancia, acredita su continuidad en la empresa” (Werther & Davis, 2008, p. 302).

“Es una estimación de cómo cada miembro de una organización se desarrolla en un cargo y de su potencial de crecimiento. Es la forma de medir o calcular la idoneidad y las cualidades de una persona que desempeña un papel dentro de una empresa” (Chiavenato, 2017, p. 206).

### **B. Objetivos de la evaluación de desempeño.**

Chiavenato (2017) señala lo siguiente:

- Conocer el potencial del trabajador para aprovecharlo de manera óptima;
- Posibilitar que los trabajadores sean valorados, aprovechando y repotenciando su capacidad;
- Identificar las expectativas de los trabajadores, alinearlos con las de la empresa, y ofrecer oportunidades de desarrollo personal y profesional e incentivar el compromiso. (p. 213)

### **C. Beneficios de la evaluación de desempeño.**

Chiavenato (2017) considera lo siguiente:

- *Beneficios para el jefe:* es muy beneficiosa para personas con nivel de autoridad en la empresa debido a que permite conocer de manera objetiva como los trabajadores ejecutan sus funciones y en base a ello establecer mejoras de ser necesario, comunicando previamente los beneficios de esas medidas;
- *Beneficios para la persona:* les permite conocer que es lo que la empresa espera de ellos y saber que tan efectiva es la forma en la que trabajan, de tal manera que puedan realizar autocríticas y acceder a oportunidades de mejora que les ofrece la empresa;
- *Beneficios para la organización:* facilita identificar la capacidad y los aportes de cada trabajador en el corto, mediano y largo plazo, lo cual le permitirá brindar

oportunidades de cambio, mejora y ascenso, para contar con el personal mejor capacitado. (pp. 214-215)

#### **D. Proceso de la evaluación de desempeño.**

Mondy (2010) describe el siguiente proceso:

- Precisar que es lo que se pretende lograr con la evaluación.
- Fijar los estándares bajo los cuales se realizará la evaluación y hacer saber a los trabajadores lo que se espera lograr.
- Ejecutar el trabajo y revisar la manera como se desarrolla.
- Analizar los resultados y determinar si se lograron las metas establecidas previamente.
- Tener una retroalimentación con el empleado. (pp. 242-243)

#### **E. Responsables de la evaluación de desempeño.**

Chiavenato (2017) describe los siguientes responsables:

- *El jefe*: en este caso es el jefe inmediato el encargado de gestionar a su personal y de realizar la evaluación, apoyándose en el área de personal;
- *La propia persona*: en algunas empresas donde prima la democracia son los propios trabajadores los encargados de autoevaluarse de acuerdo a estándares establecidos por la empresa;
- *EL individuo y el jefe*: en este caso se busca una absoluta inclusión y generar un ambiente participativo, llegando a un consenso entre jefe y trabajador respecto a los objetivos de la evaluación;
- *El equipo de trabajo*: consiste en que cada equipo evalúe a sus miembros de acuerdo a sus objetivos y establezcan sus propias medidas correctivas de ser necesarias;
- *El área de recursos humanos*: comúnmente es el área que se ocupa de evaluar a todos los trabajadores tomando como referencia lo que los jefes inmediatos informaron posterior a la evaluación realizada;
- *La comisión de evaluación*: se forma específicamente para realizar una evaluación colectiva, la cual está constituida por trabajadores de diversas áreas;

- *Evaluación de 360°*: es la forma más completa de evaluar a un trabajador, pero a la vez puede intimidarlo, debido a que participan todas las personas con las que se relaciona en su puesto de trabajo, es decir, es una evaluación circular. (pp. 211-212)

### **2.2.3. Dimensiones del desempeño laboral.**

Mondy (2010) señala lo siguiente:

- *Rasgos de personalidad*: hay algunos rasgos de la personalidad como la adaptabilidad y las actitudes, que intervienen en la manera como los trabajadores desarrollan sus actividades;
- *Competencias*: abarca los conocimientos y habilidades que tienen los trabajadores y que influyen en su desempeño;
- *Logro de las metas*: se evalúa si los trabajadores alcanzaron los resultados esperados, es decir, el enfoque en los resultados, asimismo, se evalúa la calidad del trabajo con el fin de que la empresa se desarrolle de manera exitosa. En algunos casos las metas se relacionan con la parte financiera, la participación de mercado, la satisfacción al cliente, entre otros;
- *Potencial de mejoramiento*: muchas empresas se centran en el pasado para evaluar a sus trabajadores, sin embargo, el pasado no se puede cambiar, es por ello que las empresas deben poner énfasis en las expectativas de los trabajadores, incluyendo el compromiso para que se den los resultados necesarios y en el proceso lograr las metas organizacionales. (pp. 243-245)

#### **2.2.3.1. Rasgos de personalidad**

Mondy (2010) señala los siguientes:

- *Actitudes*: es la forma de actuar de un trabajador que se relaciona con sus sentimientos, lo cual interviene en el desempeño de sus funciones;
- *Adaptabilidad*: es la capacidad que tienen los trabajadores para saber sobrellevar y sobreponerse fácilmente a los distintos cambios que se le presenten en su vida laboral, así como brindar soluciones rápidas a los problemas. (p. 243)

#### **2.2.3.2. Competencias**

Para Mondy (2010) las competencias incluyen los siguientes indicadores:

- *Conocimientos*: es conocer las teorías, procedimientos y técnicas de sus funciones, es decir, saber en qué consiste su trabajo;
- *Habilidades*: capacidad para aplicar conocimientos y desarrollar funciones de manera óptima. (p. 244)

#### **2.2.3.3. Logro de metas**

Chiavenato (2009) describe lo siguiente:

- *Enfoque en los resultados*: que las acciones de los trabajadores estén alineadas y permitan la consecución de las metas de la empresa;
- *Calidad de trabajo*: Consiste no solo en ejecutar el trabajo sino hacerlo de manera óptima para conseguir los objetivos establecidos. (p. 254)

#### **2.2.3.4. Potencial de mejoramiento**

Mondy (2010) señala que las empresas deben poner énfasis en lo siguiente:

- *Compromiso*: Es el interés que tienen los trabajadores de pertenecer a la empresa y la manera como se involucran con los propósitos de la misma.
- *Expectativa*: Se refiere a lo que los trabajadores esperan de la empresa con respecto a su crecimiento personal y profesional, que a la vez constituye lo que los motiva. (p. 245)

### **2.3. Hipótesis**

#### **2.3.1. Hipótesis general.**

H1: La dirección de personas se relaciona directa, positiva y significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N°II - 2021.

### 2.3.2. Hipótesis específicas.

- H2: La motivación se relaciona directa, positiva y significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N°II - 2021.
- H3: El liderazgo se relaciona directa, positiva y significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N°II - 2021.
- H4: La comunicación se relaciona directa, positiva y significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N°II - 2021.
- H5: El trabajo en equipo se relaciona directa, positiva y significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N°II – 2021.

## 2.4. Operacionalización

**Tabla 1**

*Operacionalización*

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Dirección de personas	“La dirección es la fase del proceso administrativo que hace referencia a las relaciones interpersonales de los directivos y sus respectivos trabajadores en todos los niveles jerárquicos”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación humana</li> <li>• Liderazgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intrínseca</li> <li>• Extrínseca</li> <li>• Trascendente</li> <li>• Autocrático</li> <li>• Democrático</li> <li>• Liberal</li> </ul>	<b>Técnicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis documental</li> <li>• Encuesta</li> <li>• Entrevista</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descendente</li> <li>• Ascendente</li> <li>• Lateral</li> <li>• Equipos formales</li> <li>• Equipos informales</li> </ul>	<b>Instrumentos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fichas y formatos</li> <li>• Cuestionario</li> <li>• Guía de entrevista</li> </ul>
	“Es la forma como los miembros de la	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rasgos de personalidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitudes</li> <li>• Adaptabilidad</li> </ul>	<b>Técnicas</b>

Desempeño laboral	organización laboran de manera eficaz, para alcanzar fines comunes, sujetos a las normas previamente establecidas”	• Competencias	• Conocimientos • Habilidades	• Análisis documental • Encuesta • Entrevista
		• Logro de metas	• Enfoque en los resultados • Calidad de trabajo	<b>Instrumentos</b>
		• Potencial de mejoramiento	• Compromiso • Expectativa	• Fichas y formatos • Cuestionario • Guía de entrevista

---

**Fuente:** Elaborado en base a Stoner (1996), Chiavenato (2001), Ferreiro & Alcázar (2016), Mondy (2010) y Chiavenato (2009).

**Elaboración propia**



### Capítulo III: Metodología Desarrollada

#### 3.1. Diseño Metodológico

La investigación desarrollada fue de tipo mixta, de nivel correlacional, con un diseño no experimental y transversal.

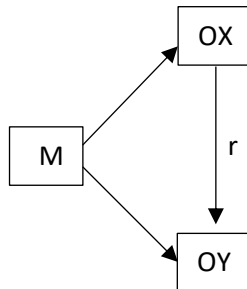
##### 3.1.1. Investigación de tipo mixta.

Es la unión del método cuantitativo y cualitativo, con la finalidad de tener una visión integral de la problemática, ya sea conservando su estructura original o pueden ser adaptados o alterados para realizar el estudio (Chen, 2006, citado por Hernández et al., 2014, p. 534)

##### 3.1.2. Nivel correlacional.

“Las investigaciones correlacionales tienen por fin identificar el nivel de relación que exista entre dos o más variables en un determinado contexto” (Hernández et al., 2014, p. 93)

El diseño se estructuró como se aprecia a continuación:



Donde:

M = Muestra

OX = Variable 1. Dirección de personas

OY = Variable 2. Desempeño laboral

r = Relación entre las dos variables

### **3.1.3. Diseño no experimental.**

“Estudio donde no se alteran las variables de manera deliberada y en los que únicamente se analizan los fenómenos en su entorno habitual” (Hernández et al., 2014, p.152)

### **3.1.4. Diseño transversal.**

“Su finalidad es analizar las variables y la forma como se relacionan en un momento dado. Es como fotografiar algo que ocurre” (Hernández et al., 2014, p. 154)

## **3.2. Población y Muestra**

### **3.2.1 Población.**

“Total de los casos que coinciden con un conjunto de descripciones detalladas” (Lepkowski, 2008, citado en Hernández et al., 2014, p.174)

La población objeto de estudio estuvo conformada por 167 trabajadores de la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N° II, la cual se dividió en dos estratos, el primero estuvo conformado por los 6 funcionarios y el segundo por los 161 trabajadores administrativos.

### **3.2.2 Muestra.**

“Parte de la población de la cual se recoge la información necesaria y que es representativa de ésta” (Hernández et al., 2014, p. 173)

Hernández et al. (2014), señala que “la muestra probabilística estratificada se basa en distribuir la población en segmentos y posteriormente elegir una muestra para cada uno de estos” (p.181)

Otzen y Manterola (2017) mencionan que “el muestreo por conveniencia facilita escoger los casos más accesibles de acuerdo a la cercanía de los sujetos para el indagador” (p. 230)

Hayes (1999) señala que “la muestra censal es donde se estudia a todos los elementos que conforman la población, y se utiliza cuando se pretende conocer las opiniones del total o cuando la base de datos es de fácil acceso” (p. 56)

Para la elección de la muestra del primer estrato se utilizó el muestreo por conveniencia obteniendo una muestra de 3 funcionarios debido a la accesibilidad y proximidad para recopilar la información, y para el caso del segundo estrato se utilizó el muestreo censal donde se estudió al total de las personas que lo conforman.

### **3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección**

#### **3.3.1 Técnicas.**

##### **a) Análisis documental.**

“Implica buscar, identificar y consultar fuentes bibliográficas y otros medios que sirvan como base para los fines de la investigación, de los cuales se extrae la información trascendental y necesaria para la problemática en estudio” (Hernández et al., 2014, p.61)

Esta técnica se usó para obtener información bibliográfica de libros, tesis, revistas y otras fuentes, la cual sirvió como base para el desarrollo del estudio.

##### **b) La encuesta.**

“Implica recopilar información relevante de una porción de la población por medio de la aplicación de un cuestionario” (Hernández et al., 2006, p. 346)

Esta técnica fue utilizada para conocer cómo se están manifestando las variables en estudio en el personal administrativo mediante la aplicación de dos cuestionarios.

##### **c) La entrevista.**

Es una conversación para compartir información entre el investigador y el participante (puede ser pareja o grupo de personas), mediante interrogantes y respuestas donde se obtiene una adecuada comunicación y la formación de ideas de un tema (Janesick, 1998, citado por Hernández et al., 2014, p. 403)

Se utilizó esta técnica para conocer la opinión de los funcionarios de la institución respecto a las variables en estudio y contrastar con la información obtenida mediante la encuesta, lo que nos permitió conocer mejor la realidad encontrada en la institución.

### **3.3.2. Instrumentos.**

#### **a) La ficha y formatos**

“Medio que hace posible consignar, tanto datos como ideas y críticas que nos facilitan las diversas fuentes de información, la cual puede ser una tarjeta de cartulina de distintos tamaños” (López, 2010, p. 01)

Clauso (1993) señala que, los formatos consisten en estructurar los datos de la información previamente obtenida e introducirlos en el ordenador, siendo esencial que los diferentes elementos de la información se ordenen de manera correcta. Es por ello que, se le considera como la estructura de la noticia bibliográfica y el sistema de códigos que detallan el argumento de la misma. (p.18)

Se utilizaron las fichas y formatos para organizar la información encontrada en las distintas fuentes bibliográficas con el propósito de tener el sustento necesario para el desarrollo de la investigación.

#### **b) Cuestionario**

“Consolidado de interrogantes referente a una o más variables que serán medidas”. (Hernández et al., 2014, p. 217)

Se aplicaron dos cuestionarios, el primero estuvo estructurado en 33 ítems para recopilar información de la primera variable en estudio, mientras que el segundo cuestionario estuvo conformado por 40 ítems para recopilar información de la segunda variable, ambos cuestionarios con escala de Likert, dirigidos a los 161 trabajadores administrativos.

Para la fiabilidad y validación de ambos cuestionarios se realizó una prueba piloto obteniendo un alfa de Cronbach de 0.885 para el cuestionario de dirección de personas (anexo 05) y de 0.887 para el cuestionario de desempeño laboral (anexo 06).

#### **c) Guía de entrevista**

“Es un instrumento que facilita la organización de los temas que se tratarán en la entrevista. No constituye un protocolo estructurado de preguntas” (León, 2006, citado en Castro et al., 2012, p. 52)

La guía de entrevista estuvo conformada por 8 preguntas dirigidas a los funcionarios de la institución en la que se realizó la investigación.

### **3.4. Procesamiento de Datos**

Realizado en forma mecánica valiéndose del programa Excel y Statistical Package for Social Sciences (SPSS), versión 28.

Para analizar la información obtenida se utilizaron técnicas estadísticas como: tablas de frecuencias, gráficos, alfa de Cronbach, coeficiente de Pearson y el análisis porcentual, posteriormente los datos obtenidos fueron analizados e interpretados considerando el problema, los objetivos e hipótesis de la investigación.

## Capítulo IV: Resultados y Discusión

### 4.1. Resultados de la Aplicación de Cuestionarios

#### 4.1.1. La dirección de personas en la Oficina Registral de Chiclayo – Zona Registral II.

##### 4.1.1.1. La Motivación en la Oficina Registral de Chiclayo

**Tabla 2**

*Su jefe de unidad crea condiciones de seguridad en su área de trabajo.*

Valoración	f	$\Sigma f$	%f
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	7	7	4.4%
Algunas veces	25	32	15.5%
Casi siempre	67	99	41.6%
Siempre	62	161	38.5%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

Del total de los trabajadores encuestados el 41.6% expresó que su jefe de unidad casi siempre crea condiciones de seguridad en su área de trabajo, mientras que el 38.5% indicó que siempre, el 15.5% algunas veces y el 4.4% casi nunca.

**Tabla 3**

*Recibe recompensas por realizar bien su trabajo.*

Valoración	f	$\Sigma f$	%f
Nunca	66	66	41.0%
Casi nunca	38	104	23.6%
Algunas veces	39	143	24.2%
Casi siempre	13	156	8.1%
Siempre	5	161	3.1%

<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>100%</b>
<i>Fuente:</i> encuesta aplicada el 18/10/2021		<i>Elaboración propia</i>

De todos los trabajadores encuestados el 41.0% señaló que nunca recibe recompensas por realizar bien su trabajo, mientras que el 24.2% manifestó que algunas veces, el 23.6% casi nunca, el 8.1% casi siempre y el 3.1% siempre.

**Tabla 4**

*La remuneración que percibe responde al trabajo realizado.*

<b>Alternativas</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	12	12	7.5%
Casi nunca	15	27	9.3%
Algunas veces	35	62	21.7%
Casi siempre	58	120	36.0%
Siempre	41	161	25.5%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>
<i>Fuente:</i> encuesta aplicada el 18/10/2021		<i>Elaboración propia</i>	

Del total de los encuestados el 36.0% indicó que casi siempre la remuneración que percibe responde al trabajo realizado, mientras que el 25.5% manifestó que siempre, el 21.7% algunas veces, el 9.3% casi nunca y el 7.5% nunca.

**Tabla 5**

*En el área donde trabaja tiene oportunidad de ascender.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	34	34	21.1%
Casi nunca	11	45	6.8%
Algunas veces	37	82	23.0%
Casi siempre	29	111	18.0%
Siempre	50	161	31.1%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>
<i>Fuente:</i> encuesta aplicada el 18/10/2021		<i>Elaboración propia</i>	

Del total de los trabajadores encuestados el 31.1% manifestó que en el área donde trabaja siempre tiene oportunidad de ascender, mientras que el 23.0% señaló que algunas veces, el 21.1% nunca, el 18.0% casi siempre y el 6.8% casi nunca.

**Tabla 6**

*Cuando logra resultados por debajo de lo esperado, su jefe de unidad lo motiva y lo capacita para poder mejorar.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	11	11	6.8%
Casi nunca	11	22	6.8%
Algunas veces	32	54	19.9%
Casi siempre	47	101	29.2%
Siempre	60	161	37.3%
<b>Total</b>	<b>167</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

De todos los trabajadores encuestados el 37.3% expresó que cuando logra resultados por debajo de lo esperado su jefe siempre lo motiva y lo capacita para poder mejorar, mientras que el 29.2% indicó que casi siempre, el 19.9% algunas veces, el 6.8% casi nunca y el 6.8% nunca.

**Tabla 7**

*Cuando se tiene un desempeño eficiente, su jefe de unidad expresa su reconocimiento hacia la labor efectiva.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	10	10	6.2%
Casi nunca	7	17	4.4%
Algunas veces	33	50	20.5%
Casi siempre	39	89	24.2%
Siempre	72	161	44.7%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*



De total de encuestados el 44.7% manifestó que cuando se tiene un desempeño eficiente, su jefe de unidad siempre expresa su reconocimiento hacia la labor efectiva, mientras que el 24.2% señaló que casi siempre, el 20.5% algunas veces, el 6.2% nunca y el 4.4% casi nunca.

**Tabla 8**

*Cree que en la institución se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	1	1	0.6%
Casi nunca	4	5	2.5%
Algunas veces	29	34	18.0%
Casi siempre	59	93	36.7%
Siempre	68	161	42.2%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

Del total de los trabajadores encuestados el 42.2% cree que en la institución siempre se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores, mientras que el 36.7% expresó que casi siempre, el 18.0% algunas veces, el 2.5% casi nunca y el 0.6% nunca.

**Tabla 9**

*Demuestra generosidad con sus compañeros de trabajo.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	2	2	1.3%
Casi nunca	0	0	0%
Algunas veces	8	10	5.0%
Casi siempre	54	64	33.5%
Siempre	97	161	60.2%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

De todos los trabajadores encuestados el 60.2% indicó que siempre demuestra generosidad con sus compañeros de trabajo, mientras que el 33.5% manifestó que casi siempre, el 5.0% algunas veces y el 1.3% nunca.

**Tabla 10**

*Ayuda a los demás sin recibir nada cambio y al hacerlo se siente feliz con ello.*

Valoración	f	$\Sigma f$	%f
Nunca	1	1	0.6%
Casi nunca	0	0	0%
Algunas veces	7	8	4.4%
Casi siempre	42	50	26.1%
Siempre	111	161	68.9%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

Del total de los encuestados el 68.9% expresó que siempre ayuda a los demás sin recibir nada a cambio y al hacerlo se siente feliz con ello, mientras que el 26.1% señaló que casi siempre, el 4.4% algunas veces y el 0.6% nunca.

#### **4.1.1.2. El liderazgo en la Oficina Registral de Chiclayo**

**Tabla 11**

*Su jefe de unidad lo presiona para la obtención de resultados.*

Valoración	f	$\Sigma f$	%f
Nunca	10	10	6.2%
Casi nunca	11	21	6.8%
Algunas veces	53	74	32.9%
Casi siempre	49	123	30.5%
Siempre	38	161	23.6%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

Del total de los trabajadores encuestados el 32.9% expresó que su jefe de unidad casi siempre lo presiona para la obtención de resultados, mientras que el 30.5% indicó que algunas veces, el 23.6% siempre, el 6.8% casi nunca y el 6.2% nunca.

**Tabla 12**

*Su jefe de unidad impone las actividades que deben realizarse.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	16	16	9.9%
Casi nunca	17	33	10.6%
Algunas veces	44	77	27.3%
Casi siempre	44	121	27.3%
Siempre	40	161	24.9%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

De todos los trabajadores encuestados el 27.3% manifestó que su jefe de unidad algunas veces impone las actividades que deben realizarse, mientras que el 27.3% indicó que casi siempre, el 24.9% siempre, el 10.6% casi nunca y el 9.9% nunca.

**Tabla 13**

*Su jefe de unidad toma decisiones sin tener en cuenta lo que opina el equipo.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	38	38	23.6%
Casi nunca	32	70	19.9%
Algunas veces	39	109	24.2%
Casi siempre	31	140	19.3%
Siempre	21	161	13.0%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

Del total de encuestados el 24.2% señaló que su jefe de unidad algunas veces toma decisiones sin tener en cuenta lo que opina el equipo, mientras que el 23.6% expresó que nunca, el 19.9% casi nunca, el 19.3% casi siempre y el 13.0% siempre.

**Tabla 14**

*Su jefe de unidad busca consenso en la toma de decisiones.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	5	5	3.1%
Casi nunca	13	18	8.1%
Algunas veces	44	62	27.3%
Casi siempre	57	119	35.4%
Siempre	42	161	26.1%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

Del total de los trabajadores encuestados el 35.4% expresó que su jefe de unidad casi siempre busca consenso en la toma de decisiones, mientras que el 27.3% indicó que algunas veces, el 26.1% siempre, el 8.1% casi nunca y el 3.1% nunca.

**Tabla 15**

*Considera que su jefe de unidad toma en cuenta sus opiniones.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	1	1	0.6%
Casi nunca	16	17	9.9%
Algunas veces	47	64	29.2%
Casi siempre	47	111	29.2%
Siempre	50	161	31.1%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

De la totalidad de trabajadores encuestados el 31.1% señaló que considera que su jefe de unidad siempre toma en cuenta sus opiniones, mientras que el 29.9% manifestó que casi siempre, el 29.9% algunas veces, el 9.9% casi nunca y el 0.6% nunca.

**Tabla 16**

*Considera que su jefe de unidad actúa como un miembro más del equipo.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	3	3	1.8%
Casi nunca	8	11	5.0%
Algunas veces	50	61	31.1%
Casi siempre	39	100	24.2%
Siempre	61	161	37.9%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

Del total de los trabajadores encuestados el 37.9% indicó que considera que su jefe de unidad siempre actúa como un miembro más del equipo, mientras que el 31.1% señaló que algunas veces, el 24.2% casi siempre, el 5.0% casi nunca y el 1.8% nunca.

**Tabla 17**

*Su jefe de unidad deja que los miembros del grupo solucionen problemas de acuerdo a sus criterios.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	3	3	1.9%
Casi nunca	10	13	6.2%
Algunas veces	61	74	37.9%
Casi siempre	48	122	29.8%
Siempre	39	161	24.2%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

De todos los trabajadores encuestados el 37.9% indicó que su jefe algunas veces deja que los miembros del grupo solucionen problemas de acuerdo a sus criterios, mientras que el 29.8% señaló que casi siempre, el 24.2% siempre, el 6.2% casi nunca y el 1.9% nunca.

**Tabla 18**

*Su jefe de unidad evita decirles cómo se tienen que hacer las cosas.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	10	10	6.2%
Casi nunca	15	25	9.3%
Algunas veces	51	76	31.7%
Casi siempre	45	121	28.0%
Siempre	40	161	24.8%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

De la totalidad de encuestados el 31.7% indicó que su jefe de unidad algunas veces evita decirles cómo se tienen que hacer las cosas, mientras que el 28.0% señaló que casi siempre, el 24.8% siempre, el 9.3% casi nunca y el 6.2% nunca.

**Tabla 19**

*Su jefe de unidad permite que los miembros del equipo determinen por si mismos su ritmo de trabajo.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	7	7	4.3%
Casi nunca	19	26	11.8%
Algunas veces	43	69	26.7%
Casi siempre	50	119	31.1%
Siempre	42	161	26.1%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

De todos los encuestados el 31.1% manifestó que su jefe casi siempre permite que los miembros del equipo determinen por sí mismos su ritmo de trabajo, mientras que el 26.7% señaló que algunas veces, el 26.1% siempre, el 11.8% casi nunca y el 4.3% nunca.

#### 4.1.1.3. La comunicación en la Oficina Registral de Chiclayo

**Tabla 20**

*Su jefe de unidad le explica claramente las funciones de su puesto y los límites de sus responsabilidades.*

Valoración	f	$\Sigma f$	%f
Nunca	6	6	3.7%
Casi nunca	5	11	3.1%
Algunas veces	44	55	27.3%
Casi siempre	52	107	32.3%
Siempre	54	161	33.6%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

Fuente: encuesta aplicada el 18/10/2021

Elaboración propia

Del total de trabajadores encuestados el 33.6% señaló que su jefe siempre le explica claramente las funciones de su puesto y los límites de sus responsabilidades, mientras que el 32.3% indicó que casi siempre, el 27.3% algunas veces, el 3.7% nunca y el 3.1% casi nunca.

**Tabla 21**

*Su jefe de unidad, para comunicarse con usted, utiliza medios de comunicación como: reuniones, correo electrónico, teléfono, etc.*

Valoración	f	$\Sigma f$	%f
Nunca	2	2	1.2%
Casi nunca	2	4	1.2%
Algunas veces	25	29	15.5%
Casi siempre	64	93	39.8%
Siempre	68	161	42.3%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

Fuente: encuesta aplicada el 18/10/2021

Elaboración propia

De todos los encuestados el 42.3% señaló que su jefe de unidad para comunicarse con ellos siempre utiliza medios de comunicación como reuniones, correo electrónico, teléfono, etc. Mientras que el 39.8% indicó que casi siempre, el 15.5% algunas veces, el 1.2% casi nunca y el 1.2% nunca.

**Tabla 22**

*Su jefe de unidad le informa cuando hay cambios en las prioridades de su trabajo.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	4	4	2.5%
Casi nunca	7	11	4.3%
Algunas veces	37	48	23.0%
Casi siempre	53	101	32.9%
Siempre	60	161	37.3%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

De la totalidad de encuestados el 37.3% manifestó que su jefe de unidad siempre le informa cuando hay cambios en las prioridades de su trabajo, mientras que el 32.9% indicó que casi siempre, el 23.0% algunas veces, el 4.3% casi nunca y el 2.5% nunca.

**Tabla 23**

*Mantiene una buena comunicación con su jefe de unidad.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%</b>
Nunca	1	1	0.6%
Casi nunca	4	5	2.5%
Algunas veces	32	37	19.9%
Casi siempre	48	85	29.8%
Siempre	76	161	47.2%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*



De todos los trabajadores encuestados el 47.2% expresó que siempre mantiene una buena comunicación con su jefe de unidad, mientras que el 29.8% manifestó que casi siempre, el 19.9% algunas veces, el 2.5% casi nunca y el 0.6% nunca.

**Tabla 24**

*Cuando surge alguna duda lo comunica a su jefe de unidad.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	5	5	3.1%
Casi nunca	10	15	6.2%
Algunas veces	30	45	18.6%
Casi siempre	53	98	32.9%
Siempre	63	161	39.2%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

Del total de los trabajadores el 39.2% señaló que cuando surge alguna duda siempre lo comunica a su jefe de unidad, mientras que el 32.9% expresó que casi siempre, el 18.6% algunas veces, el 6.2% casi nunca y el 3.1% nunca.

**Tabla 25**

*Realiza sugerencias para expresar alguna queja o recomendación con respecto a su trabajo.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	74	74	46.0%
Casi nunca	37	111	23.0%
Algunas veces	17	128	10.5%
Casi siempre	9	137	5.6%
Siempre	24	161	14.9%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

Del total de los trabajadores encuestados el 46.0% expresó que nunca realiza sugerencias para expresar alguna queja o recomendación respecto a su trabajo, mientras que el 23.0% señaló que casi nunca, el 14.9% siempre, el 10.5% algunas veces y el 5.6% casi siempre.

**Tabla 26**

*Mantiene una buena coordinación con sus compañeros para el desarrollo de sus funciones.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	2	2	1.2%
Algunas veces	21	23	13.1%
Casi siempre	62	85	38.5%
Siempre	76	161	47.2%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

De todos los trabajadores encuestados el 47.2% indicó que siempre mantiene una buena coordinación con sus compañeros para el desarrollo de sus funciones, mientras que el 38.5% expresó que casi siempre, el 13.1% algunas veces y el 1.2% casi nunca.

**Tabla 27**

*Existe una buena comunicación con otras áreas de trabajo.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	3	3	1.9%
Casi nunca	5	8	3.1%
Algunas veces	16	24	9.9%
Casi siempre	65	89	40.4%
Siempre	72	161	44.7%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

De la totalidad de encuestados el 44.7% manifestó que siempre existe una buena comunicación con otras áreas de trabajo, mientras que el 40.4% indicó que casi siempre, el 9.9% algunas veces, el 3.1% casi nunca y el 1.9% nunca.

**Tabla 28**

*Considera que en su área de trabajo existen rumores.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	55	55	34.2%
Casi nunca	49	104	30.4%
Algunas veces	43	147	26.7%
Casi siempre	9	156	5.6%
Siempre	5	161	3.1%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

Del total de los trabajadores el 34.2% considera que en su área de trabajo nunca existen rumores, mientras que el 30.4% señaló que casi nunca, el 26.7% algunas veces, el 5.6% casi siempre y el 3.1% siempre.

#### ***4.1.1.4. El trabajo en equipo en la Oficina Registral de Chiclayo***

**Tabla 29**

*Su jefe de unidad promueve el trabajo en equipo.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	1	1	0.6%
Casi nunca	7	8	4.3%
Algunas veces	33	41	20.5%
Casi siempre	50	91	31.1%
Siempre	70	161	43.5%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

De todos los encuestados el 43.5% manifestó que su jefe de unidad siempre promueve el trabajo en equipo, mientras que el 31.1% expresó que casi siempre, el 20.5% algunas veces, el 4.3% casi nunca y el 0.6% nunca.

**Tabla 30**

*Su jefe de unidad brinda la oportunidad para sugerir alguna idea.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	2	2	1.2%
Casi nunca	6	8	3.7%
Algunas veces	29	37	18.0%
Casi siempre	64	101	39.8%
Siempre	60	161	37.3%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

Del total de los trabajadores encuestados el 39.8% expresó que su jefe de unidad casi siempre brinda la oportunidad para sugerir alguna idea, mientras que el 37.3% indicó que siempre, el 18.0% algunas veces, el 3.7% casi nunca y el 1.2% nunca.

**Tabla 31**

*Su jefe de unidad promueve las buenas relaciones entre el personal.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	4	4	2.5%
Casi nunca	6	10	3.7%
Algunas veces	22	32	13.7%
Casi siempre	59	91	36.6%
Siempre	70	161	43.5%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

Del total de los encuestados el 43.5% manifestó que su jefe de unidad siempre promueve las buenas relaciones entre el personal, mientras que el 36.6% señaló que casi siempre, el 13.7% algunas veces, 3.7% casi nunca y el 2.5% nunca.

**Tabla 32**

*Usted forma su equipo de trabajo para desempeñar actividades laborales.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	13	13	8.1%
Casi nunca	11	24	6.8%
Algunas veces	44	68	27.3%
Casi siempre	48	116	29.8%
Siempre	45	161	28.0%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

Del total de los trabajadores el 29.8% señaló que casi siempre forma su equipo de trabajo para desempeñar actividades laborales, mientras que el 28.0% expresó que siempre, el 27.3% algunas veces, el 8.1% nunca y el 6.8% casi nunca.

**Tabla 33**

*Usted forma parte de un equipo en el cual tienen sus propias normas.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	33	33	20.5%
Casi nunca	22	55	13.7%
Algunas veces	30	85	18.6%
Casi siempre	35	120	21.7%
Siempre	41	161	25.5%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

De todos los encuestados el 25.5% indicó que siempre forma parte de un equipo en el cual tienen sus propias normas, mientras que 21.7% manifestó que casi siempre, el 20.5% nunca, el 18.6% algunas veces y el 13.7% casi nunca.

**Tabla 34**

*Usted y su equipo planean actividades extra laborales.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	32	32	19.8%
Casi nunca	36	68	22.4%
Algunas veces	53	121	32.9%
Casi siempre	18	139	11.2%
Siempre	22	161	13.7%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

De la totalidad de encuestados el 32.9% expresó que algunas veces planean actividades extralaborales con su equipo, mientras que el 22.4% señaló que casi nunca, el 19.8% nunca, el 13.7% siempre y el 11.2% casi siempre.

#### **4.1.2. El desempeño laboral en la Oficina Registral de Chiclayo – Zona Registral N°II.**

##### ***4.1.2.1. El desempeño laboral respecto a los rasgos de personalidad***

**Tabla 35**

*Muestra suficiente energía en el desempeño de su trabajo.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	2	2	1.2%
Casi nunca	0	2	0%
Algunas veces	2	4	1.2%
Casi siempre	56	60	34.8%
Siempre	101	161	62.8%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

Del total de los trabajadores encuestados el 62.8% señaló que siempre muestra suficiente energía en el desempeño de su trabajo, mientras que el 34.8% manifestó que casi siempre, el 1.2% algunas veces y el 1.2% nunca.

**Tabla 36**

*Orienta su esfuerzo al logro de óptimos resultados.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%</b>
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	3	3	1.9%
Algunas veces	0	3	0%
Casi siempre	30	33	18.6%
Siempre	128	161	79.5%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

Del total de los trabajadores el 79.5% expresó que siempre orienta su esfuerzo al logro de óptimos resultados, mientras que el 18.6% señaló que casi siempre y el 1.9% casi nunca.

**Tabla 37**

*Está dispuesto a colaborar con sus compañeros de trabajo.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%</b>
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	0	0	0%
Algunas veces	7	7	4.4%
Casi siempre	35	42	21.7%
Siempre	119	161	73.9%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

Del total de los encuestados el 73.9% indicó que siempre está dispuesto a colaborar con sus compañeros de trabajo, mientras que el 21.7% expresó que casi siempre y el 4.4% algunas veces.

**Tabla 38***Tiene predisposición de seguir aprendiendo para mejorar su trabajo.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	2	2	1.2%
Algunas veces	1	3	0.6%
Casi siempre	17	20	10.6%
Siempre	141	161	87.6%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

De todos los trabajadores encuestados el 87.6% manifestó que siempre tiene predisposición de seguir aprendiendo para mejorar su trabajo, mientras que el 10.6% indicó que casi siempre, el 1.2% casi nunca y el 0.6% algunas veces.

**Tabla 39***Puede realizar sus actividades sin esperar que se lo indiquen.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	0	0	0%
Algunas veces	5	5	3.1%
Casi siempre	49	54	30.4%
Siempre	107	161	66.5%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

De todos los encuestados el 66.5% expresó que siempre puede realizar sus actividades sin esperar que se lo indiquen, mientras que el 30.4% señaló que casi siempre y el 3.1% algunas veces.



**Tabla 40***Se adapta con facilidad a los cambios.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	0	0	0%
Algunas veces	15	15	9.3%
Casi siempre	59	74	36.7%
Siempre	87	161	54.0%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

Del total de los trabajadores encuestados el 54.0% manifestó que siempre se adapta con facilidad a los cambios, mientras que el 36.7% indicó que casi siempre y el 9.3% algunas veces.

**Tabla 41***Tiene versatilidad para desarrollar otras funciones.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	0	0	0%
Algunas veces	16	16	9.9%
Casi siempre	57	73	35.4%
Siempre	88	161	54.7%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

De la totalidad de encuestados el 54.7% expresó que siempre tiene versatilidad para desarrollar otras funciones, mientras que el 35.4% señaló que casi siempre y el 9.9% algunas veces.

**Tabla 42***Resuelve oportunamente los imprevistos que puedan surgir en el trabajo que desempeña.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	0	0	0%
Algunas veces	11	11	6.8%
Casi siempre	72	83	44.7%
Siempre	78	161	48.5%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

Del total de los trabajadores el 48.5% manifestó que siempre resuelve oportunamente los imprevistos que puedan surgir en el trabajo que desempeña, mientras que el 44.7% expresó que casi siempre y el 6.8% algunas veces.

**Tabla 43***La rutina le genera malestar.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	30	30	18.6%
Casi nunca	31	61	19.2%
Algunas veces	88	149	54.7%
Casi siempre	8	157	5.0%
Siempre	4	161	2.5%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

Del total de los encuestados el 54.7% expresó que algunas veces la rutina le genera malestar, mientras que el 19.2% señaló que casi nunca, el 18.6% nunca, el 5.0% casi siempre y el 2.5% siempre.

**Tabla 44***Es rápido para aceptar nuevas ideas en el trabajo.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	0	0	0%
Algunas veces	23	23	14.3%
Casi siempre	72	95	44.7%
Siempre	66	161	41.0%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

De todos los trabajadores encuestados el 44.7% indicó que casi siempre es rápido para aceptar nuevas ideas en el trabajo, mientras que el 41.0% señaló que siempre y el 14.3% algunas veces.

#### ***4.1.2.2. El desempeño laboral respecto a las competencias***

**Tabla 45***Conoce y se siente identificado con la misión, visión de la institución.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	0	0	0%
Algunas veces	8	8	5.0%
Casi siempre	25	33	15.5%
Siempre	128	161	79.5%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

De la totalidad de encuestados el 79.5% manifestó que siempre conoce y se siente identificado con la misión y visión de la institución, mientras que el 15.5% indicó que casi siempre y el 5.0% algunas veces.

**Tabla 46***Tiene amplio conocimiento sobre su puesto de trabajo.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	0	0	0%
Algunas veces	5	5	3.1%
Casi siempre	46	51	28.6%
Siempre	110	161	68.3%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

Del total de los trabajadores encuestados el 68.3% señaló que siempre tiene amplio conocimiento sobre su puesto de trabajo, mientras que el 28.6% manifestó que casi siempre y el 3.1% algunas veces.

**Tabla 47***Tiene dificultades teóricas y prácticas para realizar su trabajo.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	45	47	28.0%
Casi nunca	71	122	44.1%
Algunas veces	39	161	24.2%
Casi siempre	2	163	1.2%
Siempre	4	167	2.5%
<b>Total</b>	<b>167</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

De todos los encuestados el 44.1% indicó que casi nunca tiene dificultades teóricas y prácticas para realizar su trabajo, mientras que el 28.0% señaló que nunca, el 24.2% algunas veces, el 2.5% siempre y el 1.2% casi siempre.

**Tabla 48**

*En su puesto de trabajo, presenta un buen criterio para la toma de decisiones.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	0	0	0%
Algunas veces	8	8	5.0%
Casi siempre	89	97	55.3%
Siempre	64	161	39.7%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

Del total de los trabajadores el 55.3% manifestó que en su puesto de trabajo casi siempre presenta un buen criterio para la toma de decisiones, mientras que el 39.7% indicó que siempre y el 5.0% algunas veces.

**Tabla 49**

*Ejecuta su trabajo sin pedirle ayuda a los demás.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	6	6	3.7%
Algunas veces	24	30	14.9%
Casi siempre	109	139	67.7%
Siempre	22	161	13.7%
<b>Total</b>	<b>167</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

De todos los trabajadores encuestados el 67.7% señaló que casi siempre ejecuta su trabajo sin pedirle ayuda a los demás, mientras que el 14.9% indicó que algunas veces, el 13.7% siempre y el 3.7% casi nunca.

**Tabla 50***Tiene la habilidad de administrar su tiempo dedicado a sus funciones laborales.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	0	0	0%
Algunas veces	2	2	1.2%
Casi siempre	74	76	46.0%
Siempre	85	161	52.8%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

De todos los encuestados el 52.8% expresó que siempre tiene la habilidad de administrar su tiempo dedicado a sus funciones laborales, mientras que el 46.0% manifestó que casi siempre y el 1.2% algunas veces.

**Tabla 51***En su puesto de trabajo presenta habilidad para crear e innovar.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	2	2	1.3%
Algunas veces	49	51	30.4%
Casi siempre	63	114	39.1%
Siempre	47	161	29.2%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

Del total de los trabajadores el 39.1% manifestó que en su puesto de trabajo casi siempre presenta habilidad para crear e innovar, mientras que el 30.4% señaló que algunas veces, el 29.2% siempre y el 1.3% casi nunca.

**Tabla 52***Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	0	0	0%
Algunas veces	6	6	3.7%
Casi siempre	91	97	56.5%
Siempre	64	161	39.8%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

Del total de los trabajadores encuestados el 56.5% expresó que casi siempre es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes, mientras que el 39.8% indicó que siempre y el 3.7% algunas veces.

**Tabla 53***Puede trabajar bajo presión.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	2	2	1.2%
Casi nunca	8	10	5.0%
Algunas veces	21	31	13.1%
Casi siempre	54	85	33.5%
Siempre	76	161	47.2%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

De la totalidad de encuestados el 47.2% señaló que siempre puede trabajar bajo presión, mientras que el 33.5% expresó que casi siempre, el 13.1% algunas veces, el 5.0% casi nunca y el 1.2% nunca.

**Tabla 54***Aprende con facilidad nuevas funciones en su trabajo.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	0	0	0%
Algunas veces	12	12	7.5%
Casi siempre	67	79	41.6%
Siempre	82	161	50.9%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

De todos los trabajadores encuestados el 50.9% señaló que siempre aprende con facilidad nuevas funciones en su trabajo, mientras que el 41.6% manifestó que casi siempre y el 7.5% algunas veces.

#### **4.1.2.3. El desempeño laboral respecto al logro de metas**

**Tabla 55***Realiza varias funciones en un tiempo prudente.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	2	2	1.2%
Algunas veces	11	13	6.8%
Casi siempre	88	101	54.7%
Siempre	60	161	37.3%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

Del total de los encuestados el 54.7% indicó que casi siempre realiza varias funciones en un tiempo prudente, mientras que el 37.3% expresó que siempre, el 6.8% algunas veces y el 1.2% casi nunca.



**Tabla 56***Cumple de manera oportuna sus funciones y objetivos prefijados.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	0	0	0%
Algunas veces	4	4	2.5%
Casi siempre	71	75	44.1%
Siempre	86	161	53.4%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

Del total de los trabajadores el 53.4% señaló que siempre cumple de manera oportuna sus funciones y objetivos prefijados, mientras que el 44.1% indicó que casi siempre y el 2.5% algunas veces.

**Tabla 57***Utiliza de manera óptima sus recursos para la realización de sus funciones.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	0	0	0%
Algunas veces	8	8	5.0%
Casi siempre	59	67	36.6%
Siempre	94	161	58.4%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

De la totalidad de encuestados el 58.4% manifestó que siempre utiliza de manera óptima sus recursos para la realización de sus funciones, mientras que el 36.6% señaló que casi siempre y el 5.0% algunas veces.

**Tabla 58***Cree satisfacer las exigencias de su trabajo.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	0	0	0%
Algunas veces	4	4	2.5%
Casi siempre	57	61	35.4%
Siempre	100	161	62.1%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

Del total de los trabajadores encuestados el 62.1% expresó que siempre cree satisfacer las exigencias de su trabajo, mientras que el 35.4% indicó que casi siempre y el 2.5% algunas veces.

**Tabla 59***Se esfuerza por cumplir las metas planteadas por la institución.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	0	0	0%
Algunas veces	0	0	0%
Casi siempre	42	42	26.1%
Siempre	119	161	73.9%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

De todos los trabajadores encuestados el 73.9% manifestó que siempre se esfuerza por cumplir las metas planteadas por la institución, mientras que el 26.1% expresó que casi siempre.

**Tabla 60**

*Para desempeñar sus funciones va más allá de lo exigido, con el fin de obtener un resultado cada vez mejor.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	2	2	1.2%
Algunas veces	20	22	12.4%
Casi siempre	61	83	37.9%
Siempre	78	161	48.5%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

De la totalidad de encuestados el 48.5% señaló que para desempeñar sus funciones siempre va más allá de lo exigido con el fin de obtener un resultado cada vez mejor, mientras que el 37.9% manifestó que casi siempre, el 12.4% algunas veces y el 1.2% casi nunca.

**Tabla 61**

*Es ordenado en la ejecución de sus funciones.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	0	0	0%
Algunas veces	4	4	2.5%
Casi siempre	42	46	26.1%
Siempre	115	161	71.4%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

Del total de los trabajadores encuestados el 71.4% expresó que siempre es ordenado en la ejecución de sus funciones, mientras que el 26.1% señaló que casi siempre y el 2.5% algunas veces.

**Tabla 62***Procura ser preciso en la ejecución de sus funciones.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	0	0	0%
Algunas veces	2	2	1.2%
Casi siempre	57	59	35.4%
Siempre	102	161	63.4%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

Del total de los encuestados el 63.4% indicó que siempre procura ser preciso en la ejecución de sus funciones, mientras que el 35.4% expresó que casi siempre y el 1.2% algunas veces.

**Tabla 63***Presta mucha atención en que las condiciones de trabajo sean óptimas para la buena ejecución de sus funciones.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	8	8	5.0%
Algunas veces	12	20	7.4%
Casi siempre	51	71	31.7%
Siempre	90	161	55.9%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

Del total de los trabajadores el 55.9% señaló que siempre presta mucha atención en que las condiciones de trabajo sean óptimas para la buena ejecución de sus funciones, mientras que el 31.7% indicó que casi siempre, el 7.4% algunas veces y el 5.0% casi nunca.

**Tabla 64***Realiza sus funciones sin errores.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	0	0	0%
Algunas veces	19	19	11.8%
Casi siempre	126	145	78.3%
Siempre	16	161	9.9%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

Del total de los trabajadores encuestados el 78.3% manifestó que casi siempre realiza sus funciones sin errores, mientras que el 11.8% indicó que algunas veces y el 9.9% siempre.

#### ***4.1.2.4. El desempeño laboral respecto al potencial de mejoramiento***

**Tabla 65***Cree que es capaz de alcanzar todo su potencial en esta institución.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	2	2	1.2%
Algunas veces	28	30	17.4%
Casi siempre	47	77	29.2%
Siempre	84	161	52.2%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

De todos los encuestados el 52.2% señaló que cree que siempre es capaz de alcanzar todo su potencial en esta institución, mientras que el 29.2% indicó que casi siempre, el 17.4% algunas veces y el 1.2% casi nunca.

**Tabla 66***Siente como si los problemas de esta institución fueran los suyos.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	8	8	5.0%
Casi nunca	4	12	2.5%
Algunas veces	64	76	39.7%
Casi siempre	52	128	32.3%
Siempre	33	161	20.5%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

Del total de los encuestados el 39.7% manifestó que algunas veces siente como si los problemas de esta institución fueran los suyos, mientras que el 32.3% señaló que casi siempre, el 20.5% siempre, el 5.0% nunca y el 2.5% casi nunca.

**Tabla 67***Se siente comprometido a dar un esfuerzo adicional por el bien de la institución.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	0	0	0%
Algunas veces	15	15	9.3%
Casi siempre	60	75	37.3%
Siempre	86	161	53.4%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

De todos los trabajadores encuestados el 53.4% expresó que siempre se siente comprometido a dar un esfuerzo adicional por el bien de la institución, mientras que el 37.3% señaló que casi siempre y el 9.3% algunas veces.

**Tabla 68***Permanecer en esta institución le refleja tanto necesidad como deseo.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	5	5	3.1%
Casi nunca	2	7	1.2%
Algunas veces	32	39	19.9%
Casi siempre	58	97	36.0%
Siempre	64	161	39.8%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

De la totalidad de encuestados el 39.8% indicó que permanecer en esta institución siempre le refleja tanto necesidad como deseo, mientras que el 36.0% señaló que casi siempre, el 19.9% algunas veces, el 3.1% nunca y el 1.2% casi nunca.

**Tabla 69***Tiene un fuerte sentido de pertenencia con esta institución.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	2	2	1.2%
Casi nunca	2	4	1.2%
Algunas veces	6	10	3.8%
Casi siempre	63	73	39.1%
Siempre	88	161	54.7%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

Del total de los trabajadores el 54.7% manifestó que siempre tiene un fuerte sentido de pertenencia con esta institución, mientras que el 39.1% indicó que casi siempre, el 3.8% algunas veces, el 1.2% casi nunca y el 1.2% nunca.

**Tabla 70**

*Su jefe muestra interés por conocer sobre sus expectativas.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	6	6	3.7%
Casi nunca	18	24	11.2%
Algunas veces	72	96	44.7%
Casi siempre	33	129	20.5%
Siempre	32	161	19.9%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

De todos los encuestados el 44.7% indicó que su jefe de unidad algunas veces muestra interés por conocer sobre sus expectativas, mientras que el 20.5% señaló que casi siempre, el 19.9% siempre, el 11.2% casi nunca y el 3.7% nunca.

**Tabla 71**

*Los directivos de la institución se involucran en el desarrollo y el crecimiento de los trabajadores.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	2	2	1.2%
Casi nunca	13	15	8.1%
Algunas veces	69	84	42.9%
Casi siempre	42	126	26.1%
Siempre	35	161	21.7%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

Del total de los encuestados el 42.9% indicó que algunas veces los directivos se involucran en el desarrollo y el crecimiento de los trabajadores, mientras que el 26.1% señaló que casi siempre, el 21.7% siempre, el 8.1% casi nunca y el 1.2% nunca.



**Tabla 72**

*Le gustaría tener un cambio en las funciones que desempeña diariamente en su trabajo.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	9	9	5.6%
Casi nunca	22	31	13.6%
Algunas veces	79	110	49.1%
Casi siempre	37	147	23.0%
Siempre	14	161	8.7%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

De la totalidad de encuestados el 49.1% indicó que algunas veces le gustaría tener un cambio en las funciones que desempeña diariamente en su trabajo, mientras que el 23.0% manifestó que casi siempre, el 13.6% casi nunca, el 8.7% siempre y el 5.6% nunca.

**Tabla 73**

*Su trabajo es reconocido por la institución.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	14	14	8.7%
Casi nunca	25	39	15.5%
Algunas veces	70	109	43.5%
Casi nunca	31	140	19.3%
Siempre	21	161	13.0%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

Del total de los encuestados el 43.5% expresó que algunas veces su trabajo es reconocido por la institución, mientras que el 19.3% indicó que casi siempre, el 15.5% casi nunca, el 13.0% siempre y el 8.7% nunca.

**Tabla 74***Conoce las oportunidades de crecimiento profesional que le ofrece la institución.*

<b>Valoración</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Nunca	12	12	7.5%
Casi nunca	8	20	5.0%
Algunas veces	44	64	27.3%
Casi siempre	53	117	32.9%
Siempre	44	161	27.3%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

Del total de los trabajadores encuestados el 32.9% manifestó que casi siempre conoce las oportunidades de crecimiento profesional que le ofrece la institución, mientras que el 27.3% expresó que siempre, el 27.3% algunas veces, el 7.5% nunca y el 5.0% casi nunca.

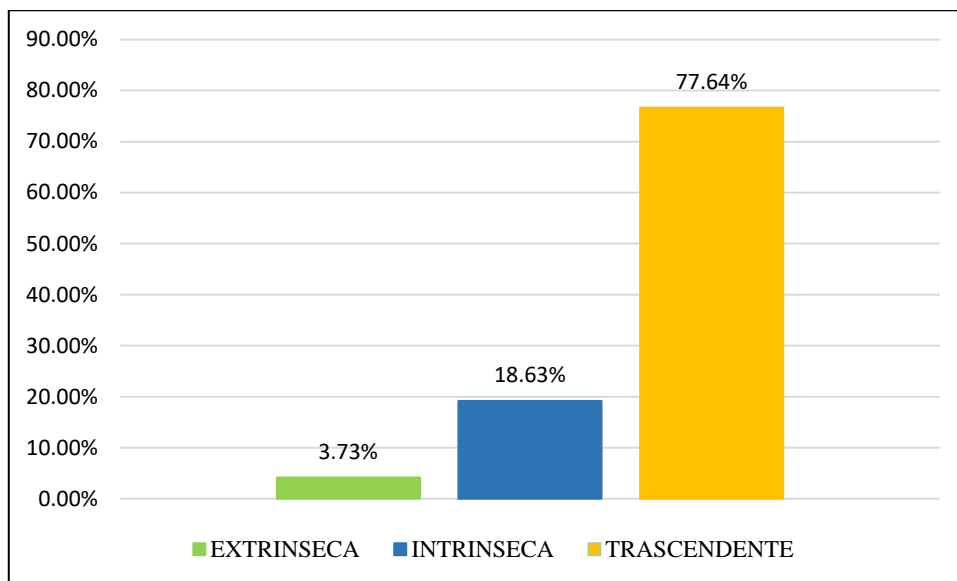
#### **4.1.3. Resultados de la dirección de personas en base a indicadores.**

Se evaluó las dimensiones de la variable dirección de personas de acuerdo a sus indicadores para facilitar la interpretación de los datos obtenidos.

**Tabla 75***Tipos de motivación*

<b>Indicador</b>	<b>f</b>	<b><math>\Sigma f</math></b>	<b>%f</b>
Extrínseca	6	6	3.73%
Intrínseca	30	36	18.63%
Trascendente	125	161	77.64%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

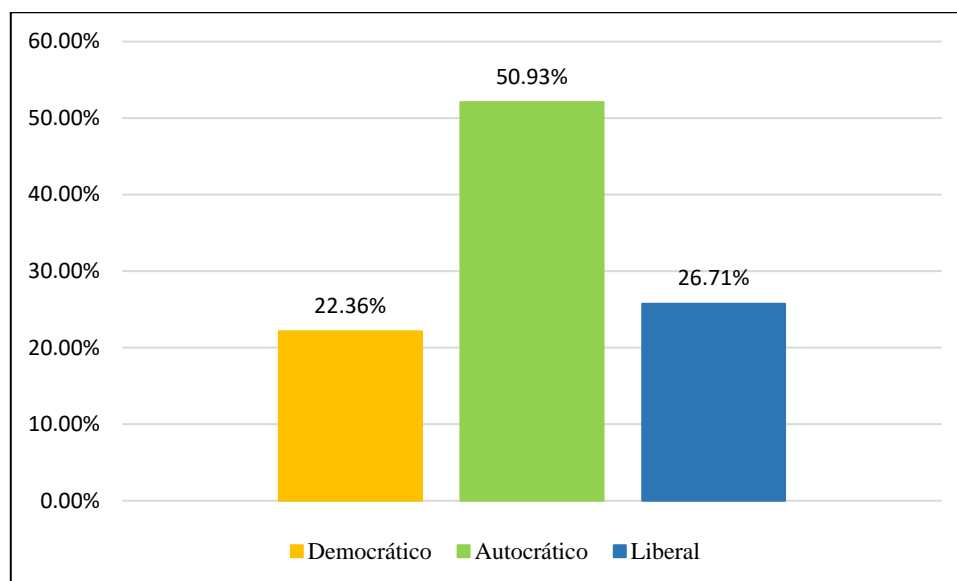
**Figura 2***Tipos de motivación**Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

Al analizar la primera dimensión de la variable independiente según sus indicadores se obtuvo que, en la institución predomina la motivación trascendente con un 77.64%, seguido de la motivación intrínseca con un 18.63% y por último la motivación extrínseca con un 3.73%.

**Tabla 76***Tipos de liderazgo*

Indicador	f	$\Sigma f$	%f
Democrático	36	36	22.36%
Autocrático	82	118	50.93%
Liberal	43	161	26.71%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

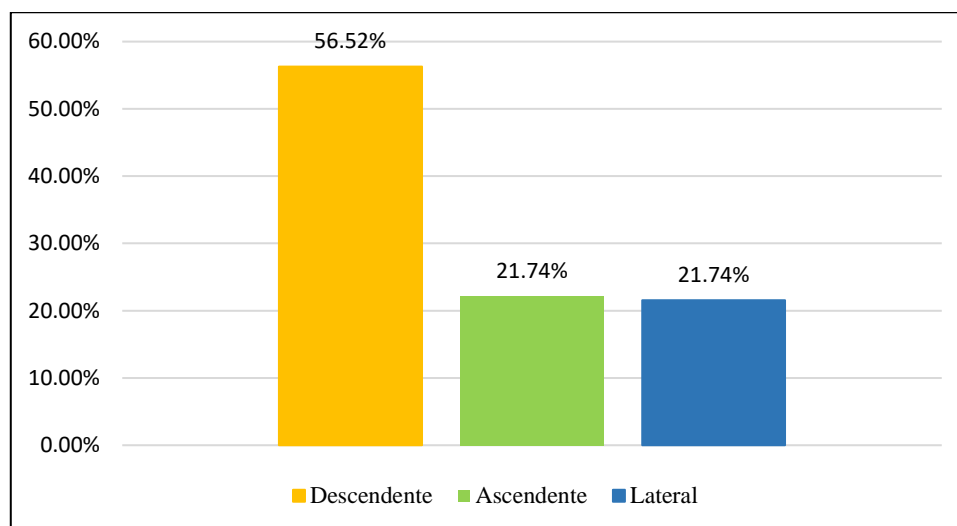
**Figura 3***Tipos de liderazgo**Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

Al analizar la segunda dimensión de la variable independiente según sus indicadores se obtuvo que, el liderazgo autocrático predomina en la institución con un 50.93%, seguido del liderazgo liberal con un 26.71% y por último el liderazgo democrático con un 22.36%.

**Tabla 77***Tipos de comunicación*

Indicador	f	$\Sigma f$	%f
Descendente	91	91	56.52%
Ascendente	35	126	21.74%
Lateral	35	161	21.74%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

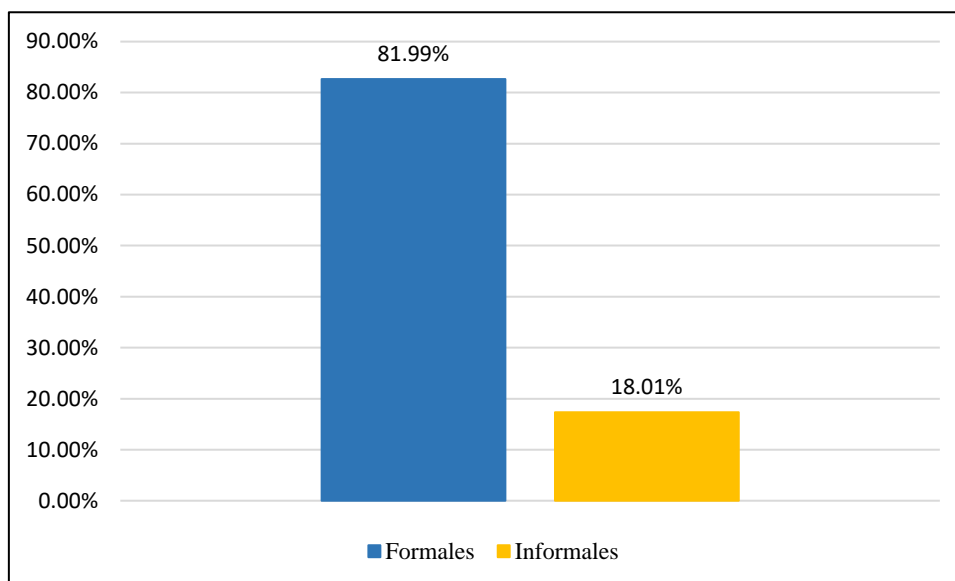
**Figura 4***Tipos de comunicación**Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

Al analizar la tercera dimensión de la variable independiente según sus indicadores se obtuvo que, en la institución predomina la comunicación descendente con un 56.52%, seguido de la comunicación ascendente con un 21.74% y por último la comunicación lateral con un 21.74%.

**Tabla 78***Tipos de equipos*

Indicador	f	$\Sigma f$	%f
Formales	132	132	81.99%
Informales	29	161	18.01%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

**Figura 5***Tipos de equipos**Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

Al analizar la cuarta dimensión de la variable independiente según sus indicadores se obtuvo que los equipos formales predominan en la institución con un 81.99%, seguido de los equipos informales con un 18.01%.

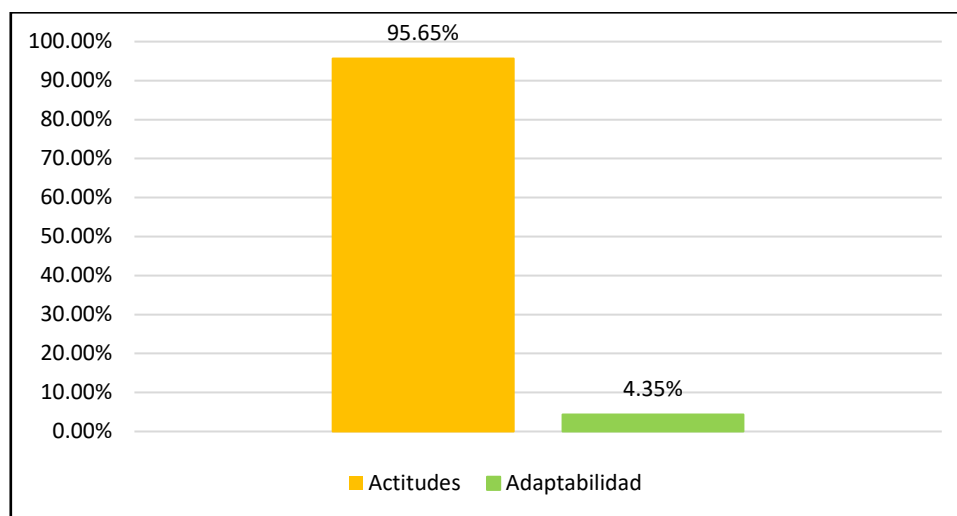
#### **4.1.3. Resultados del desempeño laboral en base a indicadores.**

Se evaluaron las dimensiones de la variable dependiente de acuerdo a sus indicadores para favorecer la interpretación de la información recogida:

**Tabla 79***Rasgos de personalidad*

Indicador	f	$\Sigma f$	%f
Actitudes	154	154	95.65%
Adaptabilidad	7	161	4.35%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

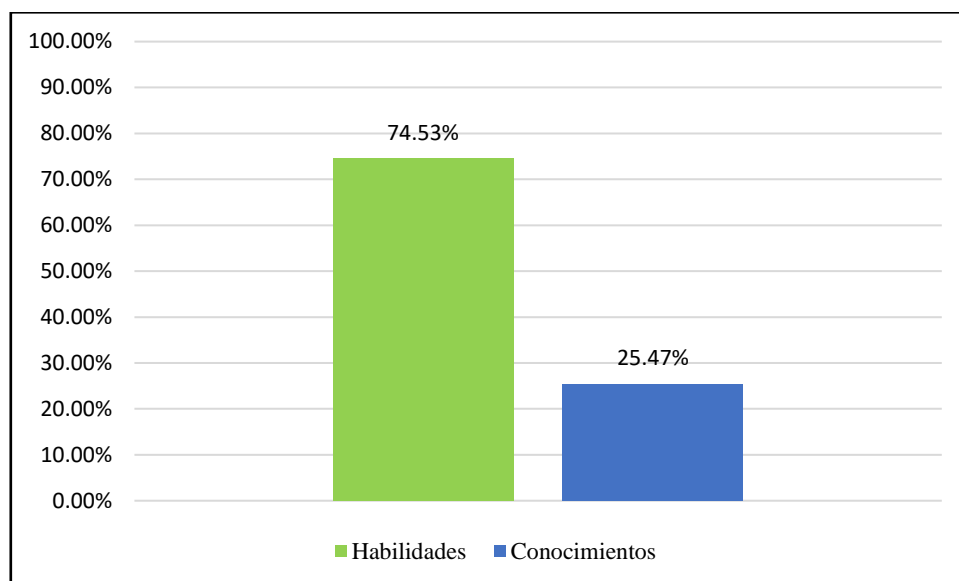
**Figura 6***Rasgos de personalidad**Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

Al analizar la primera dimensión de la variable dependiente según sus indicadores se obtuvo que, el rasgo de personalidad que más influye en el desempeño laboral son las actitudes con 95.65%, mientras que la adaptabilidad alcanza el 4.35%.

**Tabla 80***Competencias*

Indicador	f	$\Sigma f$	%f
Habilidades	120	120	74.53%
Conocimientos	41	161	25.47%
<b>Total</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

**Figura 7***Competencias*

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*

Al analizar la segunda dimensión de la variable dependiente según sus indicadores se obtuvo que, las competencias que más influyen en el desempeño laboral son las habilidades con 74.53%, mientras que los conocimientos alcanzan el 25.47%.

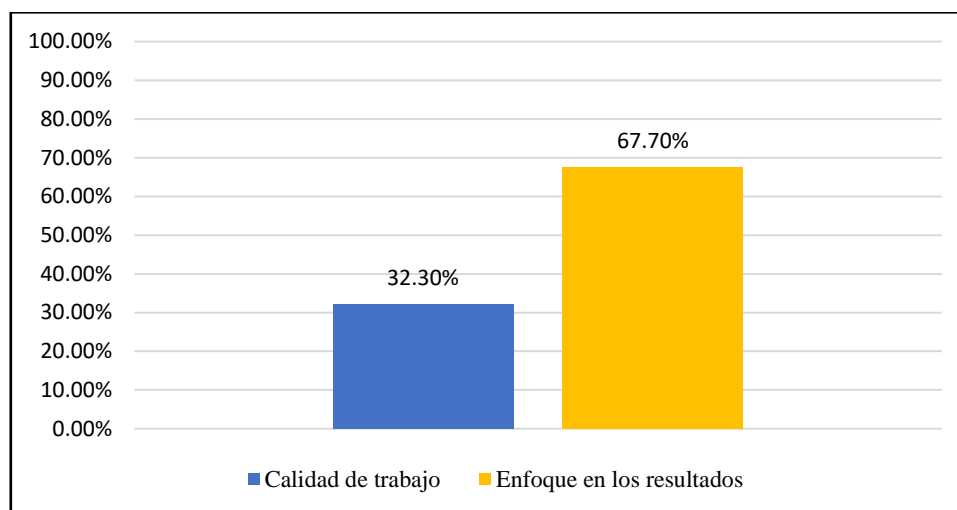
**Tabla 81***Logro de metas*

<b>Indicador</b>	<b>f</b>	<b>Σf</b>	<b>%f</b>
Calidad de trabajo	52	52	32.30%
Enfoque en los resultados	109	161	67.70%
<b>TOTAL</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021

*Elaboración propia*



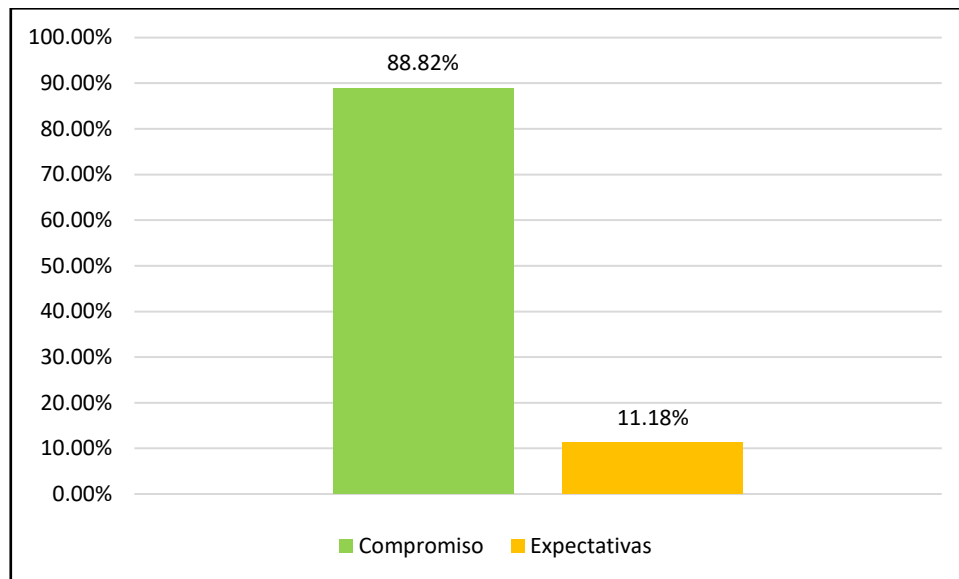
**Figura 8***Logro de metas**Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

Al analizar la tercera dimensión de la variable dependiente según sus indicadores se obtuvo que, el indicador del logro de metas que más influye en el desempeño laboral es el enfoque en los resultados con 67.70%, mientras que la calidad del trabajo alcanza el 32.30%.

**Tabla 82***Potencial de mejoramiento*

Indicador	f	$\Sigma f$	%f
Compromiso	143	143	88.82%
Expectativas	18	161	11.18%
<b>TOTAL</b>	<b>161</b>		<b>100%</b>

*Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

**Figura 9***Potencial de mejoramiento**Fuente:* encuesta aplicada el 18/10/2021*Elaboración propia*

Al analizar la cuarta dimensión de la variable dependiente según sus indicadores se obtuvo que, el indicador del potencial de mejoramiento que tiene más influencia en el desempeño laboral es el compromiso con 88.82%, mientras que las expectativas alcanzan el 11.18%.

## 4.2. Resultados de la Aplicación de la Guía de Entrevista

**Tabla 83**

*¿Considera que el personal a su cargo se encuentra motivado? ¿Por qué?*

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Semejanzas	Diferencias
Al hablar de motivación nos referimos a tres tipos: extrínseca, intrínseca y trascendente. Respecto a la motivación extrínseca, se evidencia que por los regímenes laborales que existen en la institución, el personal CAS no tiene los mismos beneficios que el personal del régimen laboral 728, lo que genera desmotivación. Sin embargo, la institución ha intentado promover la motivación intrínseca mediante actividades de inclusión familiar, capacitaciones, actividades extralaborales que fortalezcan las relaciones interpersonales, haciendo que todo el personal se sienta parte fundamental de la institución. En cuanto a la motivación trascendental siempre busco un acercamiento con los trabajadores para hacerles sentir que su trabajo es valioso.	Sí, trabajar en una oficina como la SUNARP no sólo implica recibir una retribución por la labor efectuada, sino que se convierte en una motivación el hecho de pertenecer a una institución pública, que permite la especialización y tener una línea de carrera en la administración pública.	Sí, considero que mi personal está motivado porque responden a los requerimientos que se les hace y difícilmente un personal que no está motivado cumpliría con las expectativas. Además, cabe mencionar que al ser una entidad pública es muy complicado brindar incentivos monetarios, por lo que para incrementar la motivación del personal a mi cargo realizaría capacitaciones priorizando su desarrollo profesional.	Los tres funcionarios creen que el personal tiene una motivación intrínseca, puesto que se enfocan en el crecimiento profesional y personal de los trabajadores mediante capacitaciones que mejoren su línea de carrera y actividades familiares o extralaborales.	Según el entrevistado 1 menciona que el personal CAS está desmotivado, puesto que no tienen los mismos beneficios que el personal que se encuentra bajo el régimen laboral 728.
<b>Análisis:</b> Los funcionarios consideran que el personal a su cargo se encuentra motivado debido a que manifiestan preocuparse por su crecimiento personal y profesional, respecto a la motivación extrínseca no pueden promoverla debido a que al ser una institución del estado no se pueden ofrecer incentivos monetarios.				

*Fuente:* entrevista aplicada el 09/11/2021

*Elaboración propia*

**Tabla 84***¿Cómo promueve el trabajo en equipo?*

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Semejanzas
Siempre busco involucrar a todos los trabajadores a mi cargo, que conozcan las metas que pretendemos alcanzar, para que desarrollen actividades de manera integral aprovechando el potencial de todos de tal manera que se genere una sinergia en los equipos de todas las áreas. Además, he podido apreciar que existen equipos informales que surgen de la propia convivencia entre los trabajadores.	Tratamos de involucrar a todos los trabajadores en los diferentes sistemas administrativos, para que conozcan las operaciones intersistémicas, el trabajador tiene que conocer que las actividades que el desarrolla responde no solo a sus funciones, sino que también contribuyen al logro de los objetivos y por ende se brinda un mejor servicio al usuario. Además, si bien es cierto se busca que existan equipos formales mediante comunicación través de documentos, correos electrónicos, también existen equipos informales los cuales realizan comentarios que pueden terminar en un acuerdo o recomendación a la administración y mientras este dentro del ámbito de lo permitido puede resultar beneficioso para la institución y para mantener las relaciones interpersonales.	Compartiendo información entre todo mi personal, todos están conectados y dispuestos a comentar y aportar ideas sobre las funciones que se les asigna, además cada uno de los abogados que trabajan conmigo pueden asumir cualquier función del área en igualdad de condiciones. Como ya lo mencioné, en mi área priman los equipos formales, los cuales comparten la misma información, mientras que los equipos informales son escasos, pero en algunas ocasiones se organizan y aportan soluciones a la problemática que pueda presentarse.	Los tres funcionarios mencionan que buscan involucrar a todos los trabajadores, que conozcan cuales son los objetivos que se quieren lograr y las actividades a desarrollar, de manera que se genere una sinergia entre los equipos de todas las áreas. Además, manifestaron que existen equipos informales que surgen de las relaciones entre los trabajadores, pero que pueden resultar beneficiosos.
<b>Análisis:</b> Los funcionarios mencionan que ellos buscan que sus trabajadores se involucren en las actividades a desarrollar y en los objetivos que se pretenden alcanzar, siendo los equipos formales los que priman pero que en ocasiones surgen equipos informales producto de la convivencia entre los trabajadores que pueden resultar beneficiosos al aportar soluciones o recomendaciones.			

*Fuente:* entrevista aplicada el 09/11/2021*Elaboración propia*

**Tabla 85***¿Podría explicarnos que estilo de liderazgo práctica?*

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Semejanzas	Diferencias
Me identifico con un estilo de liderazgo democrático pues me enfoco en que los trabajadores sientan que pueden brindar sus opiniones y que serán escuchados, debido a que todos vamos en la misma dirección. Además, aplico el enfoque de ganar – ganar, de tal manera que todos nos sintamos comprometidos con nuestro trabajo y como consecuencia se brinde un mejor servicio a la ciudadanía.	El estilo democrático, pues nuestra preocupación siempre ha sido darle al trabajador la posibilidad de poder comunicar lo que ellos desean a través de diferentes medios y siendo una jurisdicción amplia no se puede tener una presencia constante en todos los trabajadores por lo que se han delegado líneas de autoridad tratando de que la dirección de la empresa tenga un solo sentido y que el trabajador no se sienta desligado de la organización porque esto lo va a hacer sentir responsable por las acciones que tome la entidad porque se siente parte de la institución.	Es un liderazgo democrático, porque todos exponen sus opiniones y tratamos en la medida de lo posible adoptar la decisión más acorde con los principios de la institución. Sin embargo, en algunas oportunidades hay decisiones que debo tomar de manera autocrática debido a las normas existentes.	Los tres funcionarios mencionan que practican el liderazgo democrático, que brindan la oportunidad que los trabajadores compartan sus opiniones, que sepan que serán escuchados y que se sientan parte de la institución.	Según el entrevistado 3 menciona que en ocasiones practica un liderazgo autocrático debido a que se rige a la normatividad existente en la institución y ejerce presión para la obtención de resultados. Mientras que el entrevistado 2 menciona que también practica un liderazgo liberal, debido a que delega funciones y autoridad para que el colaborador se sienta responsable de sus decisiones.
<b>Análisis:</b> Los funcionarios consideran que ejercen un liderazgo democrático al buscar involucrar a sus trabajadores y que se sientan escuchados, sin embargo, en algunas situaciones tienen que ejercer liderazgo autocrático al regirse a la normatividad y ejercer presión o un liderazgo liberal al delegar funciones y líneas de autoridad.				

*Fuente:* entrevista aplicada el 09/11/2021*Elaboración propia*

**Tabla 86***¿Qué formas de comunicación promueve?*

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Semejanzas	Diferencias
A pesar de las barreras que existen en el proceso de la comunicación debido a la coyuntura, trato de que la información que comparto con mis trabajadores sea clara y precisa para que sepan lo que espero de ellos. Asimismo, les informo sobre los cambios que se hacen para que se rijan a ello.	Una comunicación verbal y ascendente, sin que se pierda la autoridad, siempre se ha recurrido a solicitar a los trabajadores de cualquier nivel jerárquico opiniones respecto a determinados temas no porque la jefatura no pueda tomar una decisión, sino que hay que hacer una medición del impacto de la decisión en todos los niveles de la institución.	Una comunicación descendente, formal y cara a cara con la finalidad de que la comunicación sea transparente y no exista teléfono malogrado, debido a que las disposiciones tanto positivas como negativas que se adopten, si se expresan de manera directa serán entendidas por el personal.	Según el entrevistado 1 y 3 mencionan que promueven una comunicación descendente tratando que la información que se imparte sea clara y los trabajadores sepan lo que esperan de ellos.	El entrevistado 2 menciona que promueve una comunicación ascendente, que siempre se piden opiniones a los trabajadores respecto a ciertos temas sin que se pierda la autoridad.

**Análisis:** La mayoría de los funcionarios entrevistados mencionan que promueven una comunicación descendente buscando que la información compartida sea clara y precisa, para que sus trabajadores se rijan a ello.

*Fuente:* entrevista aplicada el 09/11/2021

*Elaboración propia*

**Tabla 87**

*¿Qué aspectos considera que influyen en el desempeño de los trabajadores?*

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Semejanzas	Diferencias
Todos los trabajadores tienen una personalidad distinta, pero es importante que sepan autorregular sus emociones y actitudes. Es primordial que los trabajadores tengan siempre las actitudes necesarias para lograr los objetivos de manera óptima sin esperar que la institución se los exija. Por otro lado, no todos cuentan con la misma capacidad de adaptarse, por ejemplo, las personas mayores tienen gran dificultad de adaptación porque están acostumbrados a su zona de confort de la cual no quieren salir.	En la función pública todos tenemos un marco legal en el cual desempeñamos nuestras funciones, puede haber trabajadores que tengan muchas actitudes, pero nos encontramos en un marco muy cerrado que no nos permite el desarrollo de lo que efectivamente podemos realizar en este momento, porque el nivel de autorización es bastante rígido; por lo que debemos centrarnos en las fortalezas que tienen los trabajadores y direccionarlas a la utilidad que podemos tener dentro de ese marco de rigidez.	Todas las personas son diferentes y tienen distintas actitudes que influyen en su desempeño, pero la labor del líder es canalizar esas actitudes en las actividades que pueda desarrollar de mejor manera.	Los funcionarios consideran que los trabajadores tienen diferentes actitudes que influyen en el desarrollo de sus actividades y por ende en su desempeño.	El entrevistado 1 menciona que no todos los trabajadores tienen la capacidad de adaptarse a los cambios que puedan surgir productos de sus funciones.
<b>Análisis:</b> Los funcionarios consideran que si bien es cierto las actitudes de los trabajadores son diferentes, deben estar enfocadas a realizar sus funciones de manera adecuada para obtener un buen desempeño. Por otro lado, señalan que no todos los trabajadores tienen la misma capacidad de adaptarse a los cambios.				

*Fuente:* entrevista aplicada el 09/11/2021

*Elaboración propia*

**Tabla 88**

*¿Cree que el personal tiene las competencias que exige el cargo que ocupa? ¿Por qué?*

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Semejanzas
Sí, porque somos muy cuidadosos al momento de seleccionar a los trabajadores, nos cercioramos que cuenten con los conocimientos y habilidades que exigen los cargos que van a ocupar, puesto que nos basamos en un enfoque por resultados y al elegir a los candidatos idóneos nos da una certeza de que lograrán buenos resultados y contribuirán a la institución, esto se ha visto reflejado con el paso del tiempo debido a que todos los trabajadores siempre nos han generado buenos resultados.	Sí, porque nosotros siempre hemos efectuado selecciones de personal basados en el tema de las competencias que requiere cada puesto que tenemos, hemos tratado de imponer el mérito delante de cualquier otra pretensión que pueda tener la oficina, esto se ha visto reflejado en el desempeño de los trabajadores, debido a que es el esperado y cumplen con los objetivos planteados. La exigencia que se le puede otorgar a un trabajador por el perfil del puesto que tiene se condice con la responsabilidad que se le entrega.	Sí, en la mayor parte de esta oficina si tienen las competencias que exige su cargo, puesto que el desempeño de los trabajadores a mi parecer es óptimo. Hay personas que son muy competitivas que no se quieren quedar atrás, quieren superarse y buscan obtener mayores conocimientos para estar preparados para cualquier situación y adquirir las habilidades que les permitan ejecutar mejor su trabajo.	Los funcionarios consideran que los trabajadores cuentan con las competencias que requiere cada cargo, debido a que manifiestan que el proceso de selección del personal es el adecuado para obtener el perfil más adecuado al cargo.

**Análisis:** Los funcionarios consideran que los trabajadores tienen las competencias necesarias para desarrollar de manera óptima sus funciones y alcanzar los resultados esperados.

*Fuente:* entrevista aplicada el 09/11/2021

*Elaboración propia*



**Tabla 89**

*¿Qué aspectos considera que deben mejorar los trabajadores para lograr las metas de la institución de manera óptima?*

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Semejanzas	Diferencias
Considero que hay muchas cosas por mejorar, hay trabajadores que deben salir de su zona de confort para que puedan adaptarse a los cambios que demanda el paso del tiempo en una institución pública a fin de mejorar el servicio. Además, nunca se termina de aprender, debemos estar en constante capacitación de tal manera que se vea reflejado en la calidad de trabajo de cada trabajador.	Siempre he estado luchando en el tema de que el trabajador no solamente se concentre en la labor que desarrolla, sino que pueda desarrollarse en aspectos multidisciplinarios que su formación académica y profesional lo permita para obtener mejores resultados, porque entiendo que hay especialidades por cada uno de los sistemas administrativos, existen funciones que pueden ser transversales para que la labor se desarrolle de manera más efectiva.	Considero que el personal a mi cargo logra los resultados esperados, el trabajo de la mayor parte de mi personal es bueno, sin embargo, considero que siempre se puede mejorar, debido a que trabajamos para el bien de la comunidad y si no se pierde esa vocación de servicio siempre se tiene algo más para dar y generar un trabajo de mejor calidad.	Los funcionarios consideran que siempre hay aspectos por mejorar, a fin de brindar un mejor servicio y generar un trabajo de mejor calidad.	El entrevistado 1 considera que se necesita salir de la zona de confort, el entrevistado 2 considera que es necesario para el desarrollo de los trabajadores aprender de diversos temas y por su parte el entrevistado 3 considera que no se debe perder la vocación de servicio.

**Análisis:** Los funcionarios manifiestan que si bien es cierto se logran los resultados esperados, hay aspectos por mejorar, como salir de la zona de confort, aprender de diversos temas y no perder la vocación de servicio, con la finalidad de generar un trabajo de mejor calidad.

*Fuente:* entrevista aplicada el 09/11/2021

*Elaboración propia*

**Tabla 90**

*¿Cómo describe el compromiso que tienen los trabajadores con la institución?*

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Semejanzas	Diferencias
Considero que la mayoría de los trabajadores están comprometidos con la institución y han desarrollado en gran medida su vocación de servicio, mientras más comprometidos estén los trabajadores es más fácil la coordinación entre las diferentes áreas, sin embargo, los trabajadores que no se sienten comprometidos es porque la institución no satisface sus expectativas en términos económicos.	Considero que el compromiso es muy alto, particularmente en la unidad de administración es muy alta la voluntad de colaborar y cumplir con los objetivos que tenemos. Por ejemplo, en la pandemia se ha visto reflejado el compromiso de los trabajadores, pues no se tenía mucho conocimiento acerca de los sistemas informáticos para poder desarrollar sus funciones de manera óptima, sin embargo, se han esforzado por adquirir esos conocimientos y poder desempeñar de la mejor manera su trabajo, es por ello que puedo afirmar que los trabajadores de la unidad de administración tienen un gran compromiso con la institución. Por otro lado, considero que la empresa cumple con las expectativas de los trabajadores debido a que les permite desarrollarse profesionalmente.	Considero que el personal es responsable y se sienten comprometidos con su trabajo, con la institución y con la comunidad. Los trabajadores tienen diferentes expectativas y la empresa trata de ser como un referente para que el colaborador se sienta cómodo y se puedan desempeñar con tranquilidad, la institución siempre ha procurado contar con las condiciones de trabajo adecuadas para que los trabajadores desarrollen sus labores.	Los funcionarios consideran que los trabajadores están comprometidos con su trabajo y con la institución, lo que permite una mejor coordinación.	El entrevistado 1 considera que hay trabajadores que no se sienten comprometidos porque la institución no satisface sus expectativas económicas. Mientras que los entrevistados 2 y 3 consideran que la institución cumple con las expectativas de los trabajadores.

**Análisis:** Los funcionarios consideran que los trabajadores tienen un alto nivel de compromiso, lo que les permite desarrollar su trabajo de manera adecuada. Mientras que, respecto a la satisfacción de las expectativas de los trabajadores, uno de los entrevistados considera que la institución no cumple con sus expectativas económicas, mientras que los otros entrevistados consideran que la institución si cumple con las expectativas de los trabajadores.

*Fuente:* entrevista aplicada el 09/11/2021

*Elaboración propia*

### 4.3. Resultados de la Relación Entre Variables

**Tabla 91**

*Relación entre motivación y desempeño laboral*

		Motivación	Desempeño laboral
Motivación	Correlación de Pearson	1	,973**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	161	161
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,973**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	161	161

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

Según los datos observados, la motivación se relaciona directa, positiva y significativamente con el desempeño laboral, debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0,973, lo que quiere decir que existe una relación alta con una significancia de 0.01.

**Tabla 92**

*Relación entre liderazgo y desempeño laboral*

		Liderazgo	Desempeño laboral
Liderazgo	Correlación de Pearson	1	,849**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	161	161
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,849**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	161	161

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

De acuerdo a los resultados obtenidos, el liderazgo se relaciona directa, positiva y significativamente con el desempeño laboral, puesto que se obtuvo un coeficiente de

correlación de Pearson de 0,849; lo que indica que hay una relación alta con un nivel de significancia de 0.01.

**Tabla 93**

*Relación entre comunicación y desempeño laboral*

		Comunicación	Desempeño laboral
Comunicación	Correlación de Pearson	1	,628**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	161	161
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,628**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	161	161

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

Como se aprecia en la tabla anterior, la comunicación se relaciona directa, positiva y significativamente con el desempeño laboral, a razón de que resultó un coeficiente de correlación de Pearson de 0,628, lo que nos indica que hay una relación alta con una significancia de 0.01.

**Tabla 94**

*Relación entre trabajo en equipo y desempeño laboral*

		Trabajo en equipo	Desempeño laboral
Trabajo en equipo	Correlación de Pearson	1	,897**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	161	161
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,897**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	161	161

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

El trabajo en equipo se relaciona directa, positiva y significativamente con el desempeño laboral, debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0,897, lo que denota que existe una alta relación con un nivel de significancia de 0.01.

**Tabla 95**

*Relación entre dirección de personas y desempeño laboral*

		Dirección de personas	Desempeño laboral
Dirección de personas	Correlación de Pearson	1	,928**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	161	161
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,928**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	161	161

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

La dirección de personas se relaciona directa, positiva y significativamente con el desempeño laboral, debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0,928, por lo que existe una relación alta con un nivel de significancia de 0.01.

#### **4.4. Discusión de Resultados de la Investigación**

De acuerdo al análisis de los resultados obtenidos, se pudo determinar que la dirección de personas se relaciona positivamente con el desempeño laboral dado que se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0,928, por lo que los trabajadores al estar cómodos con la manera en cómo se da la dirección de personas, tendrán un mejor desempeño dentro de la institución. Sarmiento (2017) en su tesis titulada “Relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del área central de la Universidad Central”, concluyó que la gestión de personas tiene una alta influencia en el desempeño de los servidores. Chávez (2017), en su tesis titulada “Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Lima, 2017”, determinó que existe una relación positiva alta entre ambas variables, debido a que los factores que llevan a lograr un buen desempeño, van a depender de las acciones que se ejecuten para gestionar personas en dicha institución.

Referente a la evaluación de las dimensiones de la dirección de personas en la institución se pudo identificar lo siguiente:

Con respecto a la motivación se identificó que se relaciona positivamente con el desempeño laboral en razón de que resultó un coeficiente de correlación de Pearson de 0,973. Del mismo modo, se pudo identificar que el tipo de motivación que predomina es el trascendente con un 77.64%, esto debido a que los trabajadores se sienten honrados de formar parte de una institución pública en la que pueden desarrollar su vocación de servicio, puesto que ayudan a los demás sin recibir nada a cambio y al hacerlo se sienten felices con ello. Lo cual se evidencia con lo manifestado por los funcionarios, ya que señalaron que no se puede promover la motivación extrínseca debido a que al ser una institución pública no pueden establecer incentivos monetarios. Sarmiento (2017) en su tesis titulada “Relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del área central de la Universidad Central” señala que no existe una motivación extrínseca debido a que los servidores públicos sienten que la remuneración que perciben no está a la par del trabajo que desempeñan.

Respecto al liderazgo se identificó que se relaciona positivamente con el desempeño laboral dado que se halló un coeficiente de correlación de Pearson de 0,849. Del mismo modo, se pudo identificar que el estilo de liderazgo que prima en la institución es el autocrático con un 50.93%, esto debido a que los trabajadores manifiestan que su jefe algunas veces impone las actividades que deben realizarse, toma decisiones sin tener en cuenta lo que opina el equipo y casi siempre los presiona para la obtención de resultados, por otro lado, los funcionarios consideran que ejercen un liderazgo democrático, no obstante comentaron que en muchas situaciones tienen que ejercer un liderazgo autocrático al regirse a la normatividad y ejercer presión para el desempeño de algunas funciones. Timaná & Ballesteros (2018) en su investigación titulada “Influencia de la gestión del talento humano en el rendimiento laboral del área de recursos humanos en la empresa Oxyman – Chiclayo, 2017” determinaron que la supervisión constante de los jefes inmediatos superiores tiene incidencia en el desempeño de los servidores, lo que constituye un liderazgo autocrático, por lo que recomendaron concientizar a los administradores sobre la utilidad de facultar autoridad.

En cuanto a la comunicación se obtuvo que se relaciona positivamente con el desempeño laboral dado que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,628. De igual manera, se pudo identificar que el tipo de comunicación que predomina es descendente con un 56.52%, debido a que los trabajadores expresaron que su jefe de unidad siempre les explica con claridad sus funciones a desarrollar y los límites de sus deberes, que para comunicarse con ellos siempre utiliza medios como correo electrónico, teléfono, etc. y siempre les comunica cuando hay cambios en las prioridades de su funciones, así como también la mayoría de trabajadores manifiestan que nunca realizan sugerencias para expresar alguna queja o recomendación respecto a su trabajo debido a que no se sienten cómodos con las actitudes de los directivos pues estos no muestran interés en sus opiniones, prevaleciendo la comunicación descendente. Lo que también se evidencia en lo señalado por los funcionarios debido a que la mayoría mencionan que promueven una comunicación descendente buscando que la información compartida sea clara y precisa, para que sus trabajadores se rijan a ello. Andrade & Nestares (2018), en su tesis titulada “Dirección de personas y el desarrollo organizacional en la Coopac Volcán Ltda. 392, 2018” determinaron que la comunicación siempre es fluida y que existe un esfuerzo por escuchar, generando un buen ambiente de trabajo; mientras que Rodríguez (2015), en su investigación titulada “Plan estratégico para la dirección de recursos humanos que optimice el desempeño del personal de la Alcaldía del Municipio Girardot del Estado Aragua” determinó que la comunicación entre directivos y trabajadores no fluye de manera adecuada, lo que dificulta que los trabajadores conozcan la suficiente información para la toma de decisiones.

Mientras que en el trabajo en equipo se identificó que se relaciona positivamente con el desempeño laboral a causa de que se halló un coeficiente de correlación de Pearson de 0,897. Del mismo modo, se obtuvo que el tipo de equipo que predomina en la institución son los equipos formales con un 81.99% debido a que los trabajadores indicaron que su jefe de unidad siempre promueve el trabajo en equipo y las buenas relaciones entre el personal, rigiéndose a las normas. Lo que se ratifica con lo indicado por los funcionarios, debido a que indicaron que ellos buscan que sus trabajadores se involucren en las actividades a desarrollar y en los objetivos que se pretenden alcanzar, siendo los equipos formales los que priman, sin embargo,

en ocasiones surgen equipos informales producto de la convivencia entre los trabajadores que pueden resultar beneficiosos al aportar soluciones o recomendaciones. Rojas & Vílchez (2018), en su estudio titulado “Gestión del talento humano y su relación con el Desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima, enero 2018”, determinaron que la gestión de personas se relaciona directamente con el trabajo en equipo del desempeño laboral, y recomiendan realizar dinámicas para mejorar las relaciones entre trabajadores, así como también preparar reuniones en las cuales se debatan asuntos de importancia para todos los miembros de la institución.



### **Conclusiones**

1. Se determinó que la dirección de personas se relaciona directa, positiva y significativamente con el desempeño laboral debido a que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,928, es decir que, si la dirección de personas se da de manera óptima, les permitirá a los trabajadores de la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N°II, alcanzar un buen desempeño laboral.
2. Se obtuvo que la motivación se relaciona directa, positiva y significativamente con el desempeño laboral dado que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,973, lo que significa que la relación entre la motivación y el desempeño laboral es alta.
3. Respecto al liderazgo se obtuvo que se relaciona directa, positiva y significativamente con el desempeño laboral debido a que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,849, lo que significa que la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral es alta.
4. Se identificó que la comunicación se relaciona directa, positiva y significativamente con el desempeño laboral dado que se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0,628, lo que significa que la relación entre la comunicación y el desempeño laboral es moderada.
5. En cuanto al trabajo en equipo se concluyó que se relaciona directa, positiva y significativamente con el desempeño laboral dado que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,897, lo que significa que la relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral es alta.

### **Recomendaciones**

1. Realizar capacitaciones sobre temas de interés en materia laboral, brindándoles los recursos necesarios para que estas sean aprovechadas de manera óptima, lo cual les permitirá ampliar sus conocimientos y desarrollarse profesionalmente, mejorando la relación colaborador-institución, asimismo, desarrollar convenios con empresas dedicadas a actividades de ocio en donde se brinden cupones de descuento, como por ejemplo gimnasios, canchas deportivas y cine, de tal manera que se fortalezcan las relaciones interpersonales entre trabajadores, generando mejora física y descanso mental de los mismos.
2. Fomentar reuniones periódicas encabezadas por cada jefe de unidad con sus respectivos trabajadores, en donde se trate sobre los objetivos y situación laboral de la institución y en donde los trabajadores puedan comunicar sus inquietudes, opiniones, sugerencias y expectativas. A su vez el Área de Personal debe capacitar a los jefes respecto a habilidades que debe tener un líder democrático, de tal manera que los trabajadores sientan que sus jefes de unidad están cada vez más involucrados con ellos.
3. Que los directivos promuevan una comunicación de doble vía con sus trabajadores, es decir, que se genere una relación abierta en donde los directivos además de impartir mensajes u órdenes, escuchen a sus trabajadores de tal manera que estos se sientan libres de expresar alguna queja o recomendación respecto a su trabajo, lo que permitirá que se genere una cultura de mejora continua y estimulará la participación y el compromiso de los trabajadores con la institución.
4. Que el área de Bienestar Social conforme grupos heterogéneos integrados por trabajadores de diferentes áreas, en donde se intercambien diversas ideas teniendo como objetivo brindar apoyo social, como por ejemplo promover campañas de recaudación de alimentos, vestimenta o medicina para zonas de bajos recursos, con la finalidad de mantener y fortalecer la vocación de servicio que tienen los trabajadores de la institución. Dicha práctica podría ser realizada semestralmente, de tal manera que se fortalezca la coordinación y compromiso entre los trabajadores de la institución.

## Referencias

- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las empresas* (Sexta Edición ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A.
- Aburto Pineda, H. I., & Bonales Valencia, J. (2011). Habilidades Directivas: Determinantes en el Clima Organizacional. *Investigación y Ciencia*, 19(51), 41. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67418397006>
- Almadana Albón, S. A. (2016). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos y Compensación Total*. Universidad de Málaga, Tesis Doctoral. Obtenido de [https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/12400/TD\\_ALMADANA\\_ABON\\_Santiago\\_Antonio.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/12400/TD_ALMADANA_ABON_Santiago_Antonio.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Andrade Salvatierra, R. V., & Nestraes Herrera, J. C. (2018). *Dirección de Personas y el Desarrollo Organizacional en la Coopac Volcán Ltda.* 392, 2018. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco - Perú. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/732/1/DIRECCION%20DE%20PERSONAS%20Y%20EL%20DESARROLLO%20ORGANIZACIONAL%20EN%20LA%20COOPAC%20VOLCAN%20LTDA%20392%20-2018.pdf>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). (31 de agosto de 2016). *SERVIR*. Obtenido de <https://www.servir.gob.pe/servir-presenta-estudio-sobre-el-tipo-de-directivos-publicos-que-requiere-el-estado-peruano/>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 386. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Camacho Vásquez, A. A., & Mera Díaz, D. G. (2019). *Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral en la Empresa Chanamé Cars EIRL de la Ciudad de Chiclayo*, 2017. Tesis de Titulación, Universidad Señor de Sipán, Pimentel - Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6245/Camacho%20Vasquez%20&%20Mera%20Diaz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, S., Falcón, M., & Guillén, C. (2012). *Metodología para la Aplicación de Tecnologías de Servidores Virtualizados para Entornos Productivos*. Maracaibo - Venezuela: Universidad Rafael Belloso Chacín. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092769/intro.pdf>
- Chávez Crispin, L. A. (2018). *Gestión de Recursos Humanos y Desempeño Laboral del Personal de Enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Lima*, 2017. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima - Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11577/Chavez\\_CLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11577/Chavez_CLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Checalla Anticona, Y. M., & Pajuelo López, E. G. (2018). *Gestión de Personal por Competencias para el Desempeño Laboral en Universidad Los Ángeles de Chimbote Católica, Filial Chiclayo*.

- Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21344/checalla\\_ay.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21344/checalla_ay.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2001). *ADMINISTRACIÓN: PROCESO ADMINISTRATIVO* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA, S.A.
- Chiavenato, I. (2006). *INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACION* (Séptima Edición ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Chiavenato, I. (2009). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO* (Tercera Edición ed.). México: McGRAW HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (Décima ed.). España: Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A.
- Clauso García, A. (1993). Análisis Documental: Análisis Formal. *Revista General de Información y Documentación*, 3(1), 18. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID9393120011A>
- Corrales Angulo, A. (20 de julio de 2018). *Universidad Continental*. Obtenido de La gestión de personas en el sector público: tendencias y desafíos: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-gestion-de-personas-en-el-sector-publico-tendencias-y-desafios>
- Díaz de Santos. (1998). *GESTIÓN EFICAZ DEL TRABAJO EN EQUIPO* (Vol. I). Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Endalia. (15 de mayo de 2020). *Endalia*. Obtenido de Los Recursos Humanos: De la Revolución Industrial a la Revolución Digital: <https://www.endalia.com/news/evolucion-transformacion-recursos-humanos/>
- Ferreiro, P., & Alcázar, M. (2016). *GOBIERNO DE PERSONAS EN LA EMPRESA* (Sexta ed.). Lima: PAD, Escuela de Dirección.
- Goleman, D. (2000). *LA INTELIGENCIA EMOCIONAL*. Buenos Aires: Ediciones B. Argentina S.A.
- Hayes, B. (1999). *Como medir la satisfacción del cliente: desarrollo y utilización de cuestionarios* (Segunda ed.). España: Gestión.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* (Cuarta ed.). México: McGraw Hill/INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Instituto de Ciencias Hegel. (11 de febrero de 2021). *Instituto de Ceincias Hegel*. Obtenido de Recursos humanos en el Estado o sector público: que es, importancia, etc.: <https://hegel.edu.pe/blog/recursos-humanos-en-el-estado-o-sector-publico-que-es-importancia-etc/>

- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2008). *ADMINISTRACION: UNA PERSPECTIVA GLOBAL Y EMPRESARIAL* (Decimotercera ed.). México: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Llontop Fuentes, E. P. (2017). *Gestión de Recursos Humanos y su Relación con el Desempeño Laboral en el Área de Mantenimiento de la I.E. Karl Weiss Chiclayo 2015*. Tesis de Titulación, Universidad Señor de Sipán, Pimentel - Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4361/Llontop%20Fuentes%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López Regalado, O. (2010). Fichas de investigación. *Docsity*, 1. Obtenido de <https://www.docsity.com/es/fichas-de-investigacion-1/5769508/>
- Mondy, W. (2010). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS* (Decimoprimer ed.). México: Prentice Hall.
- More Mayanga, L. L. (2017). *Gestión del Talento Humano para la Mejora del Desempeño Laboral en la Empresa Ángel Divino, Chiclayo 2016*. Tesis de Titulación, Universidad Señor de Sipán, Pimentel - Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4151/More%20Mayanga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno Medina, P. A. (2019). *Modelo de Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral para la Empresa Comercial Carrasco en el Cantón Pelileo*. Tesis de Titulación, Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato - Ecuador. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/10293/1/TUAEXCOMADM040-2019.pdf>
- Muñoz Angulo, M. E. (2017). *Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima, 2016*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6674/Mu%C3%B1oz\\_AME.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6674/Mu%C3%B1oz_AME.pdf?sequence=1)
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 230. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Ramos Torres, R. I. (2018). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en la Pastelería Miraflores S.A.C.* Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima - Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13847/Ramos\\_TRI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13847/Ramos_TRI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodriguez, R. (2015). *Plan Estratégico para la Dirección de Recursos Humanos que Optimice el Desempeño del Personal de la Alcaldía del Municipio Girardot del Estado de Aragua*. Tesis de Maestría, Universidad de Carabobo, La Morita. Obtenido de <https://studylib.es/doc/1340416/universidad-de-carabobo-facultad-de-ciencias-economicas-y...>
- Rojas Reyes, R. R., & Víclhez Paz, S. B. (2018). *Gestión del Talento Humano y su Relación con el Desempeño Laboral del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús - Liama, Enero 2018*. Tesis

- de Mestría, Universidad Norbert Wiener, Lima - Perú. Obtenido de <https://docplayer.es/89279512-Tesis-gestion-del-talento-humano-y-su-relacion-con-el-desempeno-laboral-del-personal-del-puesto-de-salud-sagrado-corazon-de-jesus-lima-enero-2018.html>
- Ruíz Gómez, P. G. (2012). *DIRECCIÓN* (Primera Edición ed.). México: RED TERCER MILENIO S.C.
- Sánchez Manchola, I. D. (2017). *ESTILOS DE DIRECCIÓN Y LIDERAZGO EN LAS ORGANIZACIONES*. Calí, Colombia: Universidad del Valle.
- Sarmiento de la Torre, J. V. (2017). *Relación entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral del Personal del Área Central de la Universidad Central*. Tesis de Maestría, Escuela Politécnica Nacional, Quito - Ecuador. Obtenido de <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/17091/1/CD-7664.pdf>
- Stoner, J., & Freeman, E. (1994). *ADMINISTRACIÓN* (Quinta ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Stoner, J., Freeman, E., & Hilbert, D. (1996). *ADMINISTRACIÓN* (Sexta ed.). México: Pretince Hall Hispanoamericana S.A.
- Suárez Ibujes, M. O. (13 de mayo de 2011). *Monografías.com*. Obtenido de Coeficiente de correlación de Karl Pearson: <https://www.monografias.com/trabajos85/coeficiente-correlacion-karl-pearson/coeficiente-correlacion-karl-pearson>
- Timana Maco, F., & Ballesteros Mendoza, Y. P. (2018). *Influencia de la Gestión del Talento Humano en el Rendimiento Laboral del Área de Recursos Humanos en la Empresa OXYMAN - Chiclayo*. Tesis de Bachiller, Universidad Señor de Sipán, Pimentel - Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5041/Ballesteros%20Mendoza%20%26%20Timana%20Maco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tuesta Panduro, J. A., Angulo Cárdenas, M., Chávez Santos, R., & Morante Dávila, M. A. (2021). Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 629. Obtenido de <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36271/38801>
- Vidalón, J. (09 de octubre de 2019). *PROPUESTA PAÍS*. Obtenido de ¿Cómo son los directivos públicos "efectivos"? : <https://propuestapais.pe/noticia/como-son-los-directivos-publicos-efectivos/>
- Wayne Mondy, R. (2010). *Administración de Recursos Humanos* (Decimoprimer Edición ed.). México: Pearson Educación.
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS, EL CAPITAL HUMANO DE LAS EMPRESAS* (Sexta ed.). México: MCGRAW HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Yanza Moreno, G. J. (2018). *Gestión del Talento Humano por Competencias para Optimizar el Desempeño en la Hostelería Andaluza del Cantón Guano Provincia de Chimborazo*. Tesis de Titulación, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba - Ecuador. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4709/1/UNACH-EC-FCP-GEST-TUR-2018-0005.pdf>

## Anexos

### Anexo 1: Cuestionarios

#### CUESTIONARIO DE DIRECCIÓN DE PERSONAS

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente y marque con una X de acuerdo a la valoración que usted cree conveniente. Se guardará estricta confidencialidad de la información que se obtenga.

**Edad:**

**Área de trabajo:**

1 = Nunca    2 = Casi nunca    3 = Algunas veces    4 = Casi siempre    5 = Siempre

Nº	ITEM	1	2	3	4	5
<b>MOTIVACIÓN</b>						
<b>Extrínseca</b>						
1	Su jefe de unidad crea condiciones de seguridad en su área de trabajo.					
2	Recibe recompensas por realizar bien su trabajo.					
3	La remuneración que percibe responde al trabajo realizado.					
<b>Intrínseca</b>						
4	En el área donde trabaja tiene oportunidad de ascender.					
5	Cuando logra resultados por debajo de lo esperado, su jefe de unidad lo motiva para poder mejorar.					
6	Cuando se tiene un desempeño eficiente, su jefe de unidad expresa su reconocimiento hacia la labor efectiva.					
<b>Trascendente</b>						
7	Cree que en la institución se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores.					
8	Demuestra generosidad con sus compañeros de trabajo.					
9	Ayuda a los demás sin recibir nada cambio y al hacerlo se siente feliz con ello.					
<b>LIDERAZGO</b>						
<b>Autocrático</b>						
10	Su jefe de unidad lo presiona para la obtención de resultados.					
11	Su jefe de unidad impone las actividades que deben realizarse.					
12	Su jefe de unidad toma decisiones sin tener en cuenta lo que opina el equipo.					
<b>Democrático</b>						
13	Su jefe de unidad busca consenso en la toma de decisiones.					
14	Considera que su jefe de unidad toma en cuenta sus opiniones.					
15	Considera que su jefe de unidad actúa como un miembro más del equipo.					

<b>Liberal</b>					
16	Su jefe de unidad deja que los miembros del grupo solucionen problemas de acuerdo a sus criterios.				
17	Su jefe de unidad evita decirles cómo se tienen que hacer las cosas.				
18	Su jefe de unidad permite que los miembros del equipo determinen por si mismos su ritmo de trabajo.				
<b>COMUNICACIÓN</b>					
<b>Descendente</b>					
19	Su jefe de unidad le explica claramente las funciones de su puesto y los límites de sus responsabilidades.				
20	Su jefe de unidad, para comunicarse con usted, utiliza medios de comunicación como: reuniones, correo electrónico, teléfono, etc.				
21	Su jefe de unidad le informa cuando hay cambios en las prioridades de su trabajo.				
<b>Ascendente</b>					
22	Mantiene una buena comunicación con su jefe de unidad.				
23	Cuando surge alguna duda lo comunica a su jefe de unidad.				
24	Realiza sugerencias para expresar alguna queja o recomendación con respecto a su trabajo.				
<b>Lateral</b>					
25	Mantiene una buena coordinación con sus compañeros para el desarrollo de sus funciones.				
26	Existe una buena comunicación con otras áreas de trabajo.				
27	Considera que en su área de trabajo existen rumores.				
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>					
<b>Equipos formales</b>					
28	Su jefe de unidad promueve el trabajo en equipo.				
29	Su jefe de unidad brinda la oportunidad para sugerir alguna idea.				
30	Su jefe de unidad promueve las buenas relaciones entre el personal.				
<b>Equipos informales</b>					
31	Usted forma su equipo de trabajo para desempeñar actividades laborales.				
32	Usted forma parte de un equipo en el cual tienen sus propias normas.				
33	Usted y su equipo planean actividades extra laborales.				

*Gracias por su colaboración*



## CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente y marque con una X de acuerdo a la valoración que usted cree conveniente. Se guardará estricta confidencialidad de la información que se obtenga.

**Edad:**

**Área de trabajo:**

1 = Nunca    2 = Casi nunca    3 = Algunas veces    4 = Casi siempre    5 = Siempre

Nº	ITEM	1	2	3	4	5
<b>RASGOS DE PERSONALIDAD</b>						
<b>Actitudes</b>						
1	Muestra suficiente energía en el desempeño de su trabajo.					
2	Orienta su esfuerzo al logro de óptimos resultados.					
3	Está dispuesto a colaborar con sus compañeros de trabajo.					
4	Tiene predisposición de seguir aprendiendo para mejorar su trabajo.					
5	Puede realizar sus actividades sin esperar que se lo indiquen.					
<b>Adaptabilidad</b>						
6	Se adapta con facilidad a los cambios.					
7	Tiene versatilidad para desarrollar otras funciones.					
8	Resuelve oportunamente los imprevistos que puedan surgir en el trabajo que desempeña.					
9	La rutina le genera malestar.					
10	Es rápido para aceptar nuevas ideas en el trabajo.					
<b>COMPETENCIAS</b>						
<b>Conocimientos</b>						
11	Conoce y se siente identificado con la misión, visión de la institución.					
12	Tiene amplio conocimiento sobre su puesto de trabajo.					
13	Tiene dificultades teóricas y prácticas para realizar su trabajo.					
14	En su puesto de trabajo, presenta un buen criterio para la toma de decisiones.					
15	Ejecuta su trabajo sin pedirle ayuda a los demás.					
<b>Habilidades</b>						
16	Tiene la habilidad de administrar su tiempo dedicado a sus funciones laborales.					
17	En su puesto de trabajo presenta habilidad para crear e innovar.					
18	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas frecuentes.					
19	Puede trabajar bajo presión.					
20	Aprende con facilidad nuevas funciones en su trabajo.					

<b>LOGRO DE METAS</b>					
<b>Enfoque en los resultados</b>					
21	Realiza varias funciones en un tiempo prudente.				
22	Cumple de manera oportuna sus funciones y objetivos prefijados.				
23	Utiliza de manera óptima sus recursos para la realización de sus funciones.				
24	Cree satisfacer las exigencias de su trabajo.				
25	Se esfuerza por cumplir las metas planteadas por la institución.				
<b>Calidad de trabajo</b>					
26	Para desempeñar sus funciones va más allá de lo exigido, con el fin de obtener un resultado cada vez mejor.				
27	Es ordenado en la ejecución de sus funciones.				
28	Procura ser preciso en la ejecución de sus funciones.				
29	Presta mucha atención en que las condiciones de trabajo sean óptimas para la buena ejecución de sus funciones.				
30	Realiza sus funciones sin errores.				
<b>POTENCIAL DE MEJORAMIENTO</b>					
<b>Compromiso</b>					
31	Cree que es capaz de alcanzar todo su potencial en esta institución.				
32	Siente como si los problemas de esta institución fueran los suyos.				
33	Se siente comprometido a dar un esfuerzo adicional por el bien de la institución.				
34	Permanecer en esta institución le refleja tanto necesidad como deseo.				
35	Tiene un fuerte sentido de pertenencia con esta institución.				
<b>Expectativas</b>					
36	Su jefe muestra interés por conocer sobre sus expectativas.				
37	Los directivos de la institución se involucran en el desarrollo y el crecimiento de los trabajadores.				
38	Le gustaría tener un cambio en las funciones que desempeña diariamente en su trabajo.				
39	Su trabajo es reconocido por la institución.				
40	Conoce las oportunidades de crecimiento profesional que le ofrece la institución.				

*Gracias por su colaboración*

**Anexo 2: Guía de entrevista**

1. ¿Considera que el personal a su cargo se encuentra motivado? ¿Por qué?
2. ¿Cómo promueve el trabajo en equipo?
3. Podría explicarnos que estilo de liderazgo práctica.
4. ¿Qué formas de comunicación promueve?
5. ¿Qué aspectos considera que influyen en el desempeño de los trabajadores?
6. ¿Cree que el personal tiene las competencias que exige el cargo que ocupa? ¿Por qué?
7. ¿Qué aspectos considera que deben mejorar los trabajadores para lograr las metas de la institución de manera óptima?
8. ¿Cómo describe el compromiso que tienen los trabajadores con la institución?

### Anexo 3: Evidencia de entrevistas



Chiclayo, 08 de noviembre de 2021

#### **CARTA N° 184-2021-ZRII-JEF**

Sr.

**DARGUIN YERSON TORO GUEVARA**

Presente. -

**ASUNTO** : Autorización para realizar entrevista a funcionarios  
**REF.** : Correo electrónico de fecha 06.11.2021

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, a fin de expresarle mi cordial saludo, y a la vez dar respuesta al escrito presentado mediante el documento de la referencia; autorizando se realicen entrevistas a tres (03) funcionarios de la Oficina Registral N°II – Sede Chiclayo, mediante la plataforma Google Meet.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente.

Firmado digitalmente por COLLAO  
 PUICAN Petronila Elizabeth FAU  
 203 142 103 98 hard  
 Archivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 08.11.2021 10:02:54 -05:00

Firmado digitalmente por  
**PETRONILA ELIZABETH COLLAO PUICAN**  
 Jefe (e) Zona Registral N° II – Sede Chiclayo

**Superintendencia Nacional de los Registros Públicos**  
 Oficina Principal Zona Registral N° II Sede Chiclayo: Av. José Balta N° 109 - 111 – Chiclayo / Teléfono: (074) 233381  
[www.sunarp.gob.pe](http://www.sunarp.gob.pe)

**Canales anticorrupción:** ☎ (01) 345 0063

✉ [anticorrupcion@sunarp.gob.pe](mailto:anticorrupcion@sunarp.gob.pe)

📠 Buzón anticorrupción: [www.sunarp.gob.pe](http://www.sunarp.gob.pe)

#### Anexo 4: Confiabilidad de cuestionarios

##### Validación del cuestionario de Dirección de personas

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,885	33

*Fuente:* prueba piloto aplicada el 30/06/2021

La prueba piloto aplicada a 30 trabajadores administrativos, por medio del alfa de Cronbach se determinó una confiabilidad de 0.885 para el cuestionario de dirección de personas, lo cual nos indicó que el instrumento si es confiable.

##### Validación del cuestionario de Desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,887	40

*Fuente:* prueba piloto aplicada el 30/06/2021

La prueba piloto aplicada a 30 trabajadores administrativos, según el alfa de Cronbach dio como resultado una confiabilidad de 0.887 para el cuestionario de desempeño laboral, lo cual nos indicó que el instrumento si es confiable.

## Anexo 5: Resumen metodológico

Variable	Dimensión	Población	Muestra	Fuentes de información	Técnicas de recolección
Dirección de personas	Motivación	La población objeto de estudio para la presente investigación, estuvo conformada por 167 trabajadores de la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N° II - Sede Chiclayo. Para efectos de la presente investigación se dividió a la población en dos estratos, el primero conformado por los 6 funcionarios y el segundo por los 161 trabajadores administrativos.	Para la elección de la muestra del primer estrato se utilizó el muestreo por conveniencia obteniendo una muestra de 3 funcionarios debido a la accesibilidad y proximidad para recopilar la información, y para el caso del segundo estrato se utilizó el muestreo censal donde se estudió al total de las personas que lo conforman.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libros</li> <li>• Tesis</li> <li>• Artículos de revista</li> <li>• Personal de la institución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> <li>• Entrevista</li> </ul>
	Liderazgo				
	Comunicación				
	Trabajo en equipo				
Desempeño laboral	Rasgos de personalidad	La población objeto de estudio para la presente investigación, estuvo conformada por 167 trabajadores de la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N° II - Sede Chiclayo. Para efectos de la presente investigación se dividió a la población en dos estratos, el primero conformado por los 6 funcionarios y el segundo por los 161 trabajadores administrativos.	Para la elección de la muestra del primer estrato se utilizó el muestreo por conveniencia obteniendo una muestra de 3 funcionarios debido a la accesibilidad y proximidad para recopilar la información, y para el caso del segundo estrato se utilizó el muestreo censal donde se estudió al total de las personas que lo conforman.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libros</li> <li>• Tesis</li> <li>• Artículos de revista</li> <li>• Personal de la institución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> <li>• Entrevista</li> </ul>
	Competencias				
	Logro de metas				
	Potencial de mejoramiento				

*Elaboración propia*



CUADRO DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 79 de 79 variables

	P0 1	P0 2	P0 3	P0 4	P0 5	P0 6	P0 7	P0 8	P0 9	P0 10	P0 11	P0 12	P0 13	P0 14	P0 15	P0 16	P0 17	P0 18	P0 19	P0 20	P0 21	P0 22	P0 23	P0 24	P0 25	P0 26	P0 27
1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	1	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5
2	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5
3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	2	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	4	5	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
8	5	5	4	5	5	4	3	4	3	4	5	5	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
9	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	4	4	2	5	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
13	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
14	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	2	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
16	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
17	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	2	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	1	4	4	4	4	4	2	4	3	5	4	3	4	4	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Vista de datos Vista de variables

Ve a Configuración para activar Windows.

CUADRO DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo

Editar

Ver

Datos

Transformar

Analizar

Gráficos

Utilidades

Ampliaciones

Ventana

Ayuda





# UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

## FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

### UNIDAD DE INVESTIGACION



### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 10.00 am. Del día 25 de enero de 2023, se dio inicio a la Sustentación de Tesis en forma virtual, utilizando el sistema Google Meet, preparado y controlado por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, con la participación en la Video Conferencia de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución 0187-2021-Virtual-UNPRG-FACEAC-D/JGN, de fecha 14 de octubre de 2021, conformado por:

Dr. Elmer Américo Silva Romero  
M.Sc. Rosa Aurora Fernández Saavedra  
M.Sc. Noé Alberto Rosillo Alberca  
M. Sc. Gerardo Gaspar Deza Malca

Presidente  
Secretario  
Vocal  
Asesor

Para evaluar el informe de los tesisistas: MÍO PALOMINO ANDY FIORELA y  
TORO GUEVARA DARGUIN YERSON, quienes desean obtener su título profesional de:  
Licenciado en Administración, con la tesis titulada :

“DIRECCIÓN DE PERSONAS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA  
OFICINA REGISTRAL DE CHICLAYO DE LA ZONA REGISTRAL N° II- 2021”.

El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes en la Video Conferencia de la Sustentación Virtual ordenó la lectura de la Resolución decanal N°0113-2023-virtual-UNPRG-FACEAC-D/JGN de fecha 19 de enero de 2023 que autoriza la Sustentación Virtual del Informe de Tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó a los candidatos a efectuar la Sustentación, otorgándole 30 minutos de tiempo y autorizando también a utilizar los medios tecnológicos que requiera.

Culminada la exposición de los sustentantes, el presidente dispuso la intervención de los señores miembros del jurado, empezando con el señor secretario, luego el señor vocal hasta culminar con el señor presidente, en ese orden los jurados plantearon preguntas y observaciones, las cuales fueron absueltas por los sustentantes.

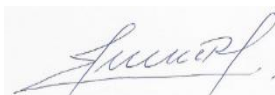
Culminadas las preguntas y respuestas, el Sr. presidente dispuso que los asistentes incluido el asesor y los tesisistas abandonen temporalmente la sala, a fin de que el jurado delibere con plena libertad y pueda calificar la sustentación de la tesis. Los jurados califican de acuerdo a la rubrica de evaluación de la facultad.

Culminada la deliberación y calificación el Sr. presidente autorizo que ingresen a la sala de sustentaciones los tesisistas, su asesor y público en general, y autorizó la lectura del acta por parte del señor secretario.

El señor secretario dio lectura al acta señalando que la tesista: MÍO PALOMINO ANDY FIORELA ha obtenido 17 puntos equivalentes a BUENO quedando expedita para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

Y el tesista: TORO GUEVARA DARGUIN YERSON ha obtenido 17 puntos equivalentes a BUENO, quedando expedito para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

Comunicado el resultado, el señor presidente da por concluido el acto académico a las 11.30 horas del mismo día y en señal de conformidad firman los señores miembros del jurado.



---

Dr. Elmer Américo Silva Romero  
Presidente



---

M.Sc. Rosa Aurora Fernández Saavedra  
Secretario



---

M.Sc. Noé Alberto Rosillo Alberca  
Voca



UNIVERSIDAD NACIONAL  
PEDRO RUIZ GALLO

**LAMBAYEQUE**

**ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

**GERARDO GASPAR DEZA MALCA**, asesor del trabajo de investigación titulado:

**“Dirección de personas y desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N°II – 2021”**

Presentado por los bachilleres de la Escuela Profesional de Administración:

**MIO PALOMINO ANDY FIORELA**

**TORO GUEVARA DARGUIN YERSON**

Confirma que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 18%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, que convierte el trabajo aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 31 de octubre del 2021.

**M. Sc. Gerardo Gaspar Deza Malca**

Asesor

# Dirección de personas y desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N° II - 2021

## INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

4%

2

[hdl.handle.net](https://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

4%

3

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

4

[repositorio.uss.edu.pe](https://repositorio.uss.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

5

Submitted to Universidad Católica San Pablo

Trabajo del estudiante

1%

6

[repositorio.unjfsc.edu.pe](https://repositorio.unjfsc.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

7

[repositorio.unprg.edu.pe](https://repositorio.unprg.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

8

[www.sunarp.gob.pe](https://www.sunarp.gob.pe)

Fuente de Internet

<1%

9	<a href="https://docs.google.com">docs.google.com</a> Fuente de Internet	<1 %
10	<a href="https://repositorio.udh.edu.pe">repositorio.udh.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="https://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	<1 %
13	<a href="https://gestiopolis.com">gestiopolis.com</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="https://issuu.com">issuu.com</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="https://repositorio.unheval.edu.pe">repositorio.unheval.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="https://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="https://repositorio.utelesup.edu.pe">repositorio.utelesup.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %

20	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
21	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	mriuc.bc.uc.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.ute.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
25	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	<1 %
26	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	moam.info Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	<1 %



31	Submitted to Universidad del Istmo de Panamá Trabajo del estudiante	<1 %
32	biblo.una.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
33	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	<1 %
34	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
35	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
36	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
37	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
38	dspace.unach.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
39	repositorio.unach.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
40	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
41	1library.co Fuente de Internet	<1 %
42	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	



<1 %

43

[repositorio.undac.edu.pe](http://repositorio.undac.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

44

[cybertesis.urp.edu.pe](http://cybertesis.urp.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

45

[repositorio.usanpedro.edu.pe](http://repositorio.usanpedro.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

46

Submitted to Universidad Catolica de Trujillo

Trabajo del estudiante

<1 %

47

[www.clubensayos.com](http://www.clubensayos.com)

Fuente de Internet

<1 %

48

[repositorio.upeu.edu.pe:8080](http://repositorio.upeu.edu.pe:8080)

Fuente de Internet

<1 %

49

[www.ciencialatina.org](http://www.ciencialatina.org)

Fuente de Internet

<1 %

50

Submitted to Universidad Politecnica  
Salesiana del Ecuador

Trabajo del estudiante

<1 %

51

[repositorio.usanpedro.pe](http://repositorio.usanpedro.pe)

Fuente de Internet

<1 %

52

[www.semanticscholar.org](http://www.semanticscholar.org)

Fuente de Internet

<1 %

53

[clubdemprendedores.wixsite.com](http://clubdemprendedores.wixsite.com)

Fuente de Internet



<1 %

54

Submitted to Universidad Andina del Cusco

Trabajo del estudiante

<1 %

55

blogposgrado.ucontinental.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

56

cybertesis.unmsm.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

57

repositorio.uigv.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

58

repositorio.unemi.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

59

www.favaloro.edu.ar

Fuente de Internet

<1 %

60

Dagoberto Torrez Flórez, Alison Gisell Castro Tovar, Shirley Yoshira Toro Miraval. "La evaluación de desempeño y sus prácticas en el sector salud de Villavicencio, Colombia", Revista Perspectiva Empresarial, 2021

Publicación

<1 %

61

legislacionanp.org.pe

Fuente de Internet

<1 %

62

repositorio.uan.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

63 Sara Elizabeth Vásquez Sicay. "Factores que influyen en el consumo de leche y derivados en estudiantes", Revista Guatemalteca de Educación Superior, 2022

Publicación

<1 %

64 [blog.conducetuempresa.com](http://blog.conducetuempresa.com)

Fuente de Internet

<1 %

65 [dgedi.estadistica.unam.mx](http://dgedi.estadistica.unam.mx)

Fuente de Internet

<1 %

66 [repositorio.une.edu.pe](http://repositorio.une.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

67 [bibliotecavirtualoducal.uc.cl](http://bibliotecavirtualoducal.uc.cl)

Fuente de Internet

<1 %

68 [core.ac.uk](http://core.ac.uk)

Fuente de Internet

<1 %

69 [guillermoavila.wordpress.com](http://guillermoavila.wordpress.com)

Fuente de Internet

<1 %

70 [repositorio.uho.edu.cu](http://repositorio.uho.edu.cu)

Fuente de Internet

<1 %

71 [repository.unilibre.edu.co](http://repository.unilibre.edu.co)

Fuente de Internet

<1 %

72 [www.fifco.com](http://www.fifco.com)

Fuente de Internet

<1 %

73 [www.gadeescuelasuperior.es](http://www.gadeescuelasuperior.es)

Fuente de Internet

<1 %



74

[www.scribd.com](http://www.scribd.com)

Fuente de Internet

&lt;1 %

75

"Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2020

Publicación

&lt;1 %

76

"Tendencias en la investigación universitaria. Una visión desde Latinoamérica. Volumen XII", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2020

Publicación

&lt;1 %

77

Miryam Gabriela Pacheco Rodriguez. "Modelo de comunicación interna para instituciones públicas de educación superior. Caso Universidad de Guayaquil.", Universitat Politecnica de Valencia, 2022

Publicación

&lt;1 %

78

[documents.mx](http://documents.mx)

Fuente de Internet

&lt;1 %

79

[dspace.uazuay.edu.ec](http://dspace.uazuay.edu.ec)

Fuente de Internet

&lt;1 %

80

[proyectos.inecol.edu.mx](http://proyectos.inecol.edu.mx)

Fuente de Internet

&lt;1 %

81

[repositorio.upagu.edu.pe](http://repositorio.upagu.edu.pe)

Fuente de Internet

&lt;1 %

[www.cumbre-americas.org](http://www.cumbre-americas.org)

82

Fuente de Internet

<1 %

83

[www.researchgate.net](http://www.researchgate.net)

Fuente de Internet

<1 %

84

[www.sicame.com.mx](http://www.sicame.com.mx)

Fuente de Internet

<1 %

85

[transparencia.unitru.edu.pe](http://transparencia.unitru.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

86

[informativoregistratral.blogspot.com](http://informativoregistratral.blogspot.com)

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Activo





## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Gerardo Deza Malca  
Título del ejercicio: INFORME FINAL  
Título de la entrega: Dirección de personas y desempeño laboral de los trabajad...  
Nombre del archivo: RME\_DE\_TESIS\_-\_DIRECCION\_DE\_PERSONAS\_Y\_DESEMPE\_O\_L...  
Tamaño del archivo: 3.61M  
Total páginas: 119  
Total de palabras: 25,041  
Total de caracteres: 133,600  
Fecha de entrega: 25-oct.-2022 11:04p. m. (UTC-0500)  
Identificador de la entre... 1935646431

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Dirección de personas y desempeño laboral de los trabajadores de  
la Oficina Registral de Chiclayo de la Zona Registral N°II - 2021

Presentado por:

Bach. Adm. ANDY FIORELA MIO PALOMINO

Bach. Adm. DARGUIN YERSON TORO GUEVARA

Para obtener el título profesional de:

LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACIÓN

Asesor:

M. Sc. GERARDO GASPAR DEZA MALCA

Lambayeque - Perú

2022