



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO

PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL REGISTRO NACIONAL
DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL - AGENCIA -
CAJAMARCA. PERIODO 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

MARIA VIOLETA DOMINGUEZ ALVAREZ

ASESOR

JAIME LARAMIE CASTAÑEDA GONZALES

LINEA DE INVESTIGACIÓN

PLANIFICACIÓN

CAJAMARCA – PERÚ

2016

JURADO

Mgt. Urbina Cardenas Max Fernando

Presidente

Mgt. Zevallos Aquino Rocio

Secretaria

Mgt. Castañeda Gonzales Jaime Laramie

Vocal

Dedicatoria

A mi madre por su apoyo incondicional, y por enseñarme a vivir con honor y principios que será el legado a mis hijos.

A mis abuelos, por ser el ejemplo para salir adelante y por los consejos que han sido de ayuda para mi vida con principios, valores y formación en la vida cristiana.

A mis hijos Anthony y Vivian que son mi motor y la motivación de ser mejor cada día.

María Violeta Dominguez Alvarez

Agradecimiento

A Dios, por tener un propósito en la vida y hacer la diferencia en cada acción.

A la UCV por brindarme la oportunidad de estudiar mediante el Sistema Universitario Basado en la Experiencia y a los docentes que me incentivaron que la lucha es diaria para alcanzar nuestras metas con disciplina, esfuerzo y esmero en hacer bien las cosas, para transformar el pensamiento del administrador al siglo XXI.

María Violeta Dominguez Alvarez

Declaratoria de autenticidad y No Plagio

Por el presente documento, la alumna del Sistema Universitario basado en experiencias:

María Violeta Domínguez Álvarez DNI N° 26706588

Ha elaborado el Trabajo de Investigación Final – Tesis denominada “Cultura Organizacional y su Influencia en la gestión del Talento Humano del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Agencia – Cajamarca. Periodo 2016” para optar el grado de Licenciado en Administración otorgado por la Universidad César Vallejo que el presente Trabajo de Investigación Final – Tesis ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia otro Trabajo e investigación Final – Tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier instituto educativo.

Dejo expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no he asumido como mía las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o de internet.

Así mismo, afirmo que todos los miembros hemos leído el Trabajo de Investigación Final – Tesis en su totalidad y somos plenamente conscientes de todo su contenido. Todos asumimos la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y somos conscientes que este compromiso de fidelidad tiene connotaciones éticas, pero también de carácter legal.

Presentación

Señores integrantes del Jurado evaluador, de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a su disposición para la revisión y evaluación el presente trabajo de investigación titulado **“Cultura Organizacional y su Influencia en la Gestión del Talento Humano del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Agencia – Cajamarca. Periodo 2016”**, el cual se ha realizado según los lineamientos de la universidad y cuyo objetivo es la obtención del título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Por consiguientes señores integrantes de este digno jurado, estoy apta a aceptar las sugerencias que de manera constructiva puedan hacerle a la presente y que servirá como aporte para poder mejorarlo, así mismo sirva como base para aquellos que muestren interés en el tema y deseen continuar con estudios de esta naturaleza.

Índice

	Pág.
CARATULA	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii-viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías Relacionadas al tema	17
1.4. Formulación al problema	44
1.3. Justificación del estudio	44
1.4. Hipótesis	47
1.5. Objetivo	47
II. MÉTODO	48
2.1. Diseño de Investigación	48
2.2. Variables, operacionalización	49
2.3. Población y muestra	54
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiability	55
2.5. Métodos de Análisis de datos	57
2.6. Aspectos Éticos	58
III. RESULTADOS	59

IV. DISCUSIÓN	64
V. CONCLUSIONES.....	67
VI. RECOMENDACIONES.....	68
VII. PROPUESTA	69
VIII. REFERENCIAS.....	82-84

ANEXOS

Instrumento (Encuesta)	85
Modelo de Certificado	88
Programa de Couching	89
Matriz de Consistencia.....	90

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de las Variables.....	50
Tabla 2	Criterios Éticos de la Investigación.....	58
Tabla 3	Estadístico de fiabilidad del Cuestionario de variables.....	59
Tabla 4	Coeficiente de Correlacional.....	59
Tabla 5	La Organización estimula a los colaboradores a la innovación.....	60
Tabla 6	Responden los colaboradores a la integración de la Organización	61
Tabla 7	Se analiza una situación de manera crítica y con equilibrio.....	62
Tabla 8	La Organización brinda ambientes agradables y seguros.....	63
Tabla 9	Plan de Actividades y Presupuesto	77

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Organigrama a nivel Nacional RENIEC.....	33
Figura 2	Organigrama RENIEC Cajamarca.....	34
Figura 3	La Organización estimula a los colaboradores a la innovación.....	60
Figura 4	Responden los colaboradores a la Integración de la Organización	61
Figura 5	Se analiza una situación de manera crítica y con equilibrio.....	62
Figura 6	La Organización brinda ambientes agradables y seguros.....	63

RESUMEN

La presente investigación tuvo la finalidad de determinar si existe relación entre las variables Cultura Organizacional y la Gestión del Talento Humano en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Agencia - Cajamarca - Periodo 2016.

En cuanto a la Metodología utilizada corresponde un tipo correlacional, pues se elaboró y aplicó una encuesta mediante la Escala de Likert con 41 items a una muestra de 32 personas. Se puede deducir en cuanto al diseño de investigación que es no experimental transversal; debido a que, no se han manipulado las variables y no se han experimentado con ellas.

De acuerdo a los resultados predomina una cultura emprendedora en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, dado que el 56.25 % está de acuerdo, el 16 % está en desacuerdo en lo referente a que la Organización estimula a los colaboradores. En lo que respecta a que analizan una situación de manera crítica y con equilibrio un 50 % está de acuerdo, mientras que el 28.13 % es indiferente y un 13 % está totalmente en desacuerdo.

En conclusión y teniendo en cuenta los resultados de fiabilidad a través de la correlación de Pearson que arroja un .986, se deduce que la correlación es significativa entre ambas variables cultura organizacional y gestión del talento humano.

Palabras claves: Cultura Organizacional, Talento Humano, estimulación, identificación, orientación a los resultados, dinamismo y aceptación de riesgos.

ABSTRACT

This investigation was intended to determine whether a relationship exists between the variables Organizational Culture and Human Resource Management in the National Registry of Identification and Civil Status - Cajamarca RENIEC 2016 period.

As for the methodology used corresponds to a correlational, as it was developed and implemented a survey by Likert scale with 41 items to a sample of 32 people. It can be deduced in design research is not experimental cross because they have not manipulated variables and have not experienced them.

According to the results dominated by an entrepreneurial culture in the National Registry of Identification and Civil Status, since the 56.25% agree, 16% disagree regarding the Organization encourages reviewers. With respect to analyzing a situation critically and with balance 50% agree, while 28.13% are indifferent and 13% strongly disagree.

In conclusion and taking into account the results of reliability through Pearson's correlation resulting in a .986, it follows that the correlation between the two variables is significant organizational culture and human talent management.

Keywords: Organizational Culture, Human Resource, stimulation, identification, results orientation, dynamism and risk taking.

I. INTRODUCCIÓN:

1.1 Realidad Problemática:

En la actualidad, el mundo organizacional se encuentra sujeto a continuos cambios, los cuales muchos de ellos representan grandes amenazas para las organizaciones; frente a ellas, cada empresa se ha visto en la necesidad de ubicar, crear y desarrollar nuevas estrategias encaminadas a la obtención de ventajas comparativas que le permitan alcanzar, mantener y superar su posicionamiento dentro de su ámbito socio económico. Las organizaciones, ven el lado de incrementar las ganancias y utilidades dejando de lado al recurso principal el cual genera las ganancias.

A continuación se citan algunos problemas a nivel internacional, nacional y local en algunas organizaciones dentro de ellas se mencionan los temas de Cultura Organizacional y Gestión de Talento Humano:

A nivel Internacional:

Eguiza (2015), en “El Blog de la Empresa”, menciona a la empresa ZYNCRO intranet fundada en setiembre de 2009 por un emprendedor llamado Didac Lee conocido en España y con sede en Barcelona. Zyncro, es una red social corporativa que une la comunicación, esto significa colaboración, movilidad e integración; esta red social, facilita el intercambio de información de una manera privada, ordenada y segura.

ZYNCRO, tuvo la capacidad de resolver el problema que surgió en el tema de talento humano; no cabe duda que, esta área es una de las más importantes de la organización por ser quienes benefician al implementar una red social Corporativa acompañado al área de Tecnología y a la de Comunicación. El problema detectado, fue que al ingreso de nuevo personal a la organización este requeriría cubrir una curva de aprendizaje mediante Capacitación e inducción por parte del equipo corporativo; para ello, los directivos de la organización tuvieron en cuenta dividir el nuevo grupo de trabajo en días para llevar consigo un conocimiento amplio de la empresa desde su misión, visión, valores; así como, el de adquirir

conocimientos sobre la denominación de la nómina, vacaciones, conocimiento de la estructura organizacional a través de su organigrama, sus políticas de calidad, Reglamentos Internos.

Montaña y Torres (2015), de la Facultad de Administración de la Universidad del Rosario – Bogotá, en su investigación titulada: “Caracterización de la Cultura Organizacional y Lineamientos de Procesos de cambio en las Organizaciones” Caso Empresa Sector Financiero, concluye que en la totalidad de las organizaciones de hoy son expuestas a una dinámica de cambios permanentes que les ha obligado a hacer uso de un amplio abanico de estrategias e instrumentos de cambios con la finalidad de mantenerse en el mercado; que para ello, implicaría la implementación de instrumentos que han logrado su fin; pero, también un mayor número de organizaciones lo han usado de manera superficial e irresponsable estas herramientas y estrategias los cuales no han podido alcanzar un impacto positivo en su organización. Lo que se deduce que éxito o fracaso de los procesos implica en la calidad de la transformación cultural que se quiere conseguir la compañía acorde a la planeación estratégica.

A nivel Nacional:

Mino (2014), en la tesis de investigación denominada: “Correlación entre el Clima Organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque” se concluye que existe un grado de correlación baja entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores del Restaurante; debido a que, los datos revelaron una escala que oscila en un 0.281 lo que indica que para que haya una correlación de ambas variables el resultado debe ser +1. Así mismo, se indica que la falta de trabajo en equipo, compromiso con la organización, coordinación entre los trabajadores de la empresa crea un clima laboral desfavorable dando como resultado una baja productividad influyendo en sus servicios al cliente.

Se deduce a la vez, que la falta de una estructura organizacional en la empresa, genera que el personal no esté motivado; ocasionando estrés siendo este un causal para un mal desempeño y por ende el trabajo en equipo de los trabajadores.

Cachuan (2015), de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la USMP en su investigación titulada: “El Talento Humano y su Impacto en el Crecimiento Económico de las Empresas de Servicios de OUTSOURCING Contable Financiero en Lima Metropolitana, Año 2014”; indica que sin la gestión efectiva y eficiente del recurso humano, quien pese a que la mayor parte del tiempo está vinculado a la empresa, no puede lograr el cumplimiento de su misión, objetivos y metas; generará una baja productividad y por ende un menor índice de rentabilidad en la organización.

Esto indica que, si las organizaciones a pesar de contar con los conocimientos en que la relación es directa con su personal; y que si esta no se da a través de una adecuada inversión en el reclutamiento adecuado del personal y su capacitación, para no generar gastos que afecten el nivel de ahorro de la empresa con la finalidad de romper paradigmas o esquemas de la organización, no mejorará.

A nivel Local:

La ciudad de Cajamarca no está ajena a los temas de Cultura Organizacional y Gestión de Talento Humano, tal como en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Agencia Cajamarca, con 21 años de vida institucional con trayectoria reconocida, la cual ocupa el primer lugar que brinda seguridad y confianza a la ciudadanía. Para ello, se ha tomado en cuenta que los colaboradores desconocen los temas relacionados con la cultura organizacional para el buen desempeño laboral y por ende la satisfacción del usuario; sin embargo a pesar de múltiples eventos no se está al alcance de una satisfacción del cliente; para lo cual se ha determinado que la organización tiene desconocimiento del tema y

que en lo práctico se desconoce. En este marco, la presente investigación busca indagar sobre el cómo se debe desarrollar una cultura organizacional para mejorar el desempeño del talento humano al año 2016.

1.2 Trabajos previos:

Existen varios antecedentes sobre investigaciones teóricas aplicadas que analizan el desarrollo de una cultura organizacional para el buen desempeño del talento humano desarrollados en varios lugares a nivel internacional, nacional y local tales como:

A nivel internacional:

Arambulet (2014), en su trabajo de investigación para la obtención de grado de Maestría de la Universidad Católica Andrés Bello de Caracas – Venezuela, denominada: “Diseño de un modelo de sistema de gestión del talento humano para potenciar la gestión de la calidad en empresas de manufactura y servicio”, analiza el estado del arte en gestión del talento humano y gestión de la calidad para planear estrategias que implementen y mejoren la calidad de la Gestión del Talento Humano; esto implica que si mayor sea la comunicación para el logro de resultados adecuados mayor será la participación de los colaboradores en el desarrollo de las innovaciones y/o propuestas; esto se manifestará en la relación directa entre gerentes y colaboradores. En la organización el trabajador es observado como un recurso productivo de fácil manipulación, que muestra un comportamiento frente a una compensación sin considerar la condición humana del trabajador; es por ello, que para cumplir y elevar su calidad de vida es necesario que la empresa mediante la Gerencia de Talento Humano a través de buenas prácticas se desarrollen y fortalezcan las competencias del trabajador lo que le permitirá obtener mejores beneficios.

Guerrero (2012), en su Tesis de Investigación titulada: “Gestión del Talento Humano y Cultura Organizacional en Educación Básica Primaria”, de la Universidad Rafael Urdaneta de la ciudad de Maracaibo, tiene como objetivo determinar el grado de relación entre la gestión de talento humano y cultura organizacional en instituciones de educación básica primaria del

municipio escolar San Francisco N° 2 del Estado Zulia. La investigación que se realizó fue de carácter descriptivo, explicativo teniendo en cuenta una población de 52 personas, 10 directores y 42 docentes, lo que indica que se usó un instrumento de medición tipo cuestionario con 39 ítems con respuestas alternativas cerradas, siguiendo el modelo de Likert; el mismo que fue validado por cinco expertos y sometido a la prueba de confiabilidad a través del Alfa Cronbach cuyo resultado fue que la variable de gestión del talento humano arrojó .890 y la variable de satisfacción .895, lo que indica que es altamente confiable. Ambas variables fueron medidas a través de la fórmula Spearman, dando como resultado un coeficiente de .730 lo que indica que existe una alta correlación entre ambas variables.

A nivel nacional:

Quispitupac y Mateo (2014), en su Tesis denominada: "Elaboración de una herramienta para la toma de decisiones en Gestión del Talento para líderes" para optar el grado de Magister en Administración de Empresas de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas Lima; indica que las organizaciones no cuentan con planes de acción o un control adecuado para el manejo de información para realizar una gestión del talento humano. Esto muestra que la organización deben estar encabezado por los líderes quienes son los responsables de desarrollar un liderazgo transformacional, pero estos carecen de motivación para realizar dicha gestión. En tal sentido, se busca minimizar errores y enfocarse en el Talento Humano como un modelo de negocio innovador y rentable, y al líder como un gran potencial de crecimiento en sus capacidades y habilidades que ayudarán a reorganizar sus prioridades en la selección de los talentos para el desarrollo óptimo de metas; y, para obtener información estratégica en la toma de decisiones, lo que permitirá a la organización la medición de sus logros a través de sus factores de éxito.

Sifuentes (2014), en su Tesis de investigación titulada: "Influencia del Talento Humano en la Mejora del clima laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión" de la Facultad de Ciencias económicas para obtener el grado de Bachiller en Ciencias Económicas de

la Universidad Nacional de Trujillo; determinó que existe un buen clima laboral y este es considerable entre los colaboradores que influye positivamente en la mejora de la organización; permitiendo identificar a través de talleres dirigidos a los colaboradores en temas de motivación, gestión por competencias, liderazgo y desarrollo; logrando mejorar su productividad y su desempeño en la organización. Concluyendo de esta manera que ambas variables están relacionadas obteniendo resultados como el de fortalecer y aumentar el nivel de desempeño en los colaboradores de la organización; esto indica la continuidad con la capacitación, desarrollo de talentos de los colaboradores para el aumento de su desempeño laboral y personal.

A nivel Local:

Chilon y Alcalde (2014), en la tesis de investigación titulada: “La Cultura Organización en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Sede de la Dirección Regional de Salud Cajamarca” de la Universidad Privada del Norte para obtener el título profesional de Licenciado en Administración; menciona que en un análisis de todos los aspectos relacionados a la cultura organizacional y al desempeño laboral de los trabajadores de la sede de la DIRESA Cajamarca al año 2014, se establece la relación de estos dos aspectos dentro de su centro de labores; y que a través de ello, se buscó conseguir que el desempeño laboral de los trabajadores de la DIRESA Cajamarca esté relacionada con las labores en conjunto y esté relacionado con sus responsabilidades asegurando para ello que esté coherente hacia las acciones productivas.

Bardales (2013), en su Tesis de Investigación “Evaluación de puestos de los trabajadores de la Municipalidad Provincial San Miguel – Cajamarca de acuerdo al Manual Normativo de Clasificación de cargos”, de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego para obtener el título de Licenciada en Administración, Trujillo 2013. Se concluye que, los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Miguel no están distribuidos en base a un Manual de Organización y Funciones; el área de Recursos Humanos no cuenta con un Manual

Normativo de Clasificación de cargos y el Manual de Organizaciones de Funciones, para el proceso de reclutamiento y selección del personal; debido a la existencia nepotismo, compadrazgo, patronazgo y clientelismo lo que dificulta la existencia de un sistema adecuado para garantizar la imparcialidad en la selección y contratación de nuevo personal; así como, se ha detectado la falta de profesionalismo de los trabajadores que afecta al logro de los objetivos institucionales y a la calidad del servicio que se brinda a la comunidad.

1.3 Teorías relacionadas al tema:

La administración de personal no está ajena a estas tendencias, las cuales son el resultado de aportes realizados por diversos autores y estudiosos que han elaborado diversos documentales que analizan una serie de desafíos y temas que deben ser considerados desde la perspectiva de las variables de Cultura Organizacional, y gestión de talento humano, que son la fuerza laboral, aprovechamiento apropiado de las oportunidades que ofrece la tecnología, para la estructuración de una apropiada administración; asumiendo estos retos de manera progresiva para determinar el fracaso o la viabilidad de una organización al éxito.

Este capítulo está dirigido a conceptualizar sobre las dos variables Cultura organizacional y la Gestión del Talento Humano.

1.3.1 Cultura Organizacional:

La cultura organizacional, es el modo de actuar de los integrantes de un grupo u organización, el cual tiene su origen basado en un conjunto de creencias y valores compartidos; es decir, que en una empresa al crear una cultura esta le permitirá facilitar su adaptación a un grupo social y a los constantes cambios que se produce en su entorno (Ritter 2008, p. 41).

En una organización, es importante crear una cultura basada en un sistema de creencias, estilos, normas, valores compartidos para realizar las actividades de la organización el cual ayudará a conseguir la cohesión de los trabajadores, los cuales los objetivos de la organización deben coincidir con sus valores. La Cultura Organizacional, es el fruto de las experiencias de las personas que las conforman y de la interacción con la estructura para el proceso de la toma de decisiones.

En tal sentido, una organización con mira hacia el éxito está en la calidad de sus líderes, lo que le permitirá actuar con plena libertad con un alto nivel de capacidades y gerenciar con una visión proactiva a través de conductas que le den personalidad y carácter distintivo en el mercado.

Las diferentes investigaciones realizadas sugieren que hay siete características principales, que al reunirse capturan la esencia de la cultura de la organización (Robbins y Judge 2009 p. 552).

1.3.1.1 Características de la Cultura Organizacional:

- A. Innovación y toma de riesgos: grado en que se estimula a los colaboradores para que sean innovadores y corran riesgos.
- B. Atención a los detalles: grado en que se espera que los individuos muestren precisión, análisis, y atención por los detalles.
- C. Orientación a los resultados: Grado en que la Gerencia se centra en los resultados o eventos, y no en las técnicas y procesos utilizados para lograrlos.
- D. Orientación a la gente: Grado en que las decisiones de la gerencia toman en cuenta el efecto de los resultados sobre el personal de la organización.

E. Orientación a los equipos. Grado en que las actividades laborales están organizadas por equipos en lugar de individuos.

F. Dinamismo: Grado en que las personas son dinámicas y competitivas en lugar de buscar lo fácil.

G. Estabilidad: Grado en que las actividades organizacionales hacen énfasis en mantener el status quo en contraste con el crecimiento.

Existe, también las características mencionadas por “las mismas que al ser combinadas y articuladas revelan la esencia de su cultura” (Ritter 2008 p. 46), a continuación se precisa lo referido por el autor.

H. Autonomía individual: es el grado de independencia y oportunidades para cultivar la iniciativa que las personas tienen en la organización.

I. Estructura: son las normas y reglas; así como, el grado de supervisión directa que es utilizado para vigilar y controlar el comportamiento del empleado.

J. Apoyo: es el grado de ayuda y amabilidad que muestran los gerentes a sus subordinados.

K. Identidad: es la disposición que tienen los miembros de la organización y se identifican con la organización en su conjunto.

L. Desempeño – Premio: es el grado que existe entre la distribución de premios en una organización relacionada con el desempeño laboral.

M. Tolerancia del conflicto: presente en las relaciones de compañeros y grupos de trabajo; así como, el deseo de ser honesto y franco ante las diferencias.

N. Tolerancia al riesgo: se alienta al empleado para que sea agresivo, innovador y corra riesgos.

Cada una de las características, muestran de una manera panorámica la forma en que los colaboradores de la organización perciben las cosas y como deben comportarse cada miembro de la organización, lo que permitirá distinguir la cultura como es la satisfacción en el trabajo.

1.3.1.2 Importancia de la Cultura Organizacional:

La cultura Organizacional, es uno de los temas fundamentales para apoyar a la organización; y, Aguilar (2015), es explícito al referir que ella permite hacerla competitiva y radica su importancia así:

A. Es un factor activo que promueve el desenvolvimiento de la sociedad, siendo la organización el centro en la cual está presente todas las funciones y acciones que realizan todos sus miembros; teniendo su origen en la sociedad, con sus recursos que le brinda; lo que facilitará la articulación de los objetivos de la organización.

B. Refleja las estrategias, estructuras y sistemas que presenta la misma y que puede ser, aprendida modificada para bien si llega a entenderse la dinámica del proceso de aprendizaje; lo que permitirá establecer criterios y reglas de acción para un mejor desempeño.

C. Se manifiesta a través de conductas significativas de los miembros de una organización, las cuales facilitan el comportamiento en la misma y, se identifican a través de un conjunto de prácticas gerenciales y de monitoreo, lo que indica que la organización moldea a sus colaboradores mediante parámetros de conducta.

Se puede precisar que es importante conocer el tipo de cultura de una organización; debido a que, los valores y las normas van a influir en los comportamientos de los colaboradores. Además, a través de ella se puede identificar y conocer a los líderes, sus roles, el poder de los gerentes como entes transmisores de la cultura en las organizaciones.

Refiriéndonos específicamente al comportamiento individual, se deduce que depende de la interacción entre las características personales y el ambiente que lo rodea; la particularidad de una persona se expresa a través del comportamiento y la individualidad de las organizaciones que puede expresarse en términos de la cultura.

1.3.1.3 Funciones de la Cultura Organizacional:

Las funciones de la cultura organizacional, son “La identificación, la integración, la coordinación y la motivación” según (Ritter 2008, p. 45). A continuación se expone cada una de ellas:

1.3.1.3.1 La identificación:

El individuo posee un carácter específico, cada organización posee su personalidad propia manifestada a través de un perfil el cual, potencia que por un lado la empresa tenga

reconocimiento por parte de terceros y por el otro, establece posibilidades de identificación para los propios miembros de la organización aumentando su autoconciencia. Responde a la interrogante de ¿Quiénes somos?

1.3.1.3.2 La integración:

Dada por el consenso de los supuestos básicos, que propicia el entendimiento básico común y responde a interrogantes fundamentales de organización ¿Qué nos une?, ¿Cómo nos entendemos mutuamente?

1.3.1.3.3 La coordinación:

Permite delegar funciones a los empleados para que tengan mayor libertad de acción en la toma de decisiones; dado que, ellos forman su comportamiento teniendo en cuenta los valores y objetivos de la organización; el cual ayudará a aliviar la presión para la toma de decisiones de los gerentes. Esto responde a las interrogantes ¿Qué y Cómo debo hacerlo yo?

1.3.1.3.4 Motivación:

La cultura organizacional permite cumplir a tiempo el trabajo; por lo que, es un motivador interno que le da sentido a la organización que procede de adentro hacia afuera. Los colaboradores comparten valores, nociones sobre qué está bien y qué no, qué conlleva al éxito y qué al fracaso.

1.3.1.4 Tipos de Cultura Organizacional:

A partir de las modalidades de la cultura organizacional basado en las características, consensos y manejo de las crisis, se ha establecido 8 tipos básicos de cultura según (Ritter 2008, p. 52).

A continuación se menciona lo referido por el autor:

1.3.1.4.1 Cultura débil – disfuncional:

Corresponde a esta cultura, cuando la gente se siente desorientada y por lo tanto responde reactivamente antes situaciones, pues no tienen experiencias de lo que hubiera podido aprender.

1.3.1.4.2 Cultura fuerte – disfuncional:

Es aquella, arraigada a la tradición, por ello crea resistencia al cambio y produce hasta desorientación en algunas personas.

1.3.1.4.3 Cultura débil-funcional

Responde a que en una crisis las experiencias pasadas no se apoyan en creencias y valores que le den sentido a controlar situaciones de la organización; por lo tanto, no manejan adecuadamente una crisis, asumiendo un alto riesgo de equivocación.

1.3.1.4.4 Cultura fuerte-funcional:

Permite a los miembros de la organización poseer una percepción homogénea y real de la situación, lo que permitirá que mediante los valores organizacionales tengan plena vigencia en acciones organizadas y planeadas anticipadamente.

Las culturas antes indicadas, se caracterizan por sus diferencias en la orientación al control formal; según este marco una organización puede representar muchas combinaciones de estos tipos puros; o ya sea en su conjunto; tal como lo menciona (Ritter 2008), en su libro Cultura Organizacional.

Existen también aquellas que pueden favorecer u obstaculizar el desempeño de la organización, teniendo en cuenta su relación directa con las demandas de los grupos externos y el entorno competitivo. Según Ritter se clasifican en cuatro tipos:

1.3.1.4.5 **Cultura Burocrática:**

Se toma en cuenta lo formal, las reglas, los procedimientos, la operación estandarizada, los esquemas jerárquicos; es decir, las decisiones en su generalidad son verticales, no se advierte capacidades de liderazgo y motivación, lo cual dificulta que los colaboradores se identifiquen con la organización.

Los administradores, se comportan como coordinadores, organizadores y vigilantes del cumplimiento de reglas, normas, tareas, la autoridad y las responsabilidades están claramente definidas; a través del cumplimiento de los manuales y seguir con los procedimientos establecidos. Es allí, que le corresponde al Estado impartir las políticas respectivas para actualizar la administración pública.

1.3.1.4.6 Cultura de Clan:

Los comportamientos de los colaboradores son moldeados por la tradición, la lealtad, compromiso personal, socialización, trabajo en equipo, la autodeterminación y la influencia social que exige ir más allá del intercambio trabajo – salario.

Los integrantes más antiguos de la organización son como mentores y modelos a seguir por los nuevos miembros; estas relaciones garantizan la permanencia de los valores y normas de la organización para sucesivas generaciones de empleados, compartiendo una sensación de orgullo y pertenencia que favorece el trabajo en equipo, la participación y la toma de decisiones por consenso.

1.3.1.4.7 La cultura emprendedora:

Determinada por altos niveles de dinamismo, creatividad y aceptación de grandes riesgos, donde prevalece el compromiso con la experimentación, la innovación, y la vanguardia. Estas impulsan a la libertad de la toma de decisiones que promueven el cambio.

1.3.1.4.8 La cultura de mercado:

Dirigida al cumplimiento de metas medibles y deseables, tanto en mercado (ventas, rentabilidad, entre otros) como financieramente. Esta propicia por su misma esencia la competencia y la orientación para obtener más

utilidades. Es necesario mencionar que en esta cultura no se asegura lealtad ni seguridad.

1.3.1.4 Clasificación de Cultura Organizacional.

Existen muchas clasificaciones al respecto, coincidiendo más con aquella que hace (Robbins y Judge 2009, p. 552, 553), quien la determina así:

1.3.1.4.1 Cultura fuerte:

Los valores fundamentales de la organización son compartidos por muchos individuos y se adoptan de manera interna; ya que, demuestra un alto nivel con respecto a aquello que la organización representa. Esto indica que el personal de la organización se encuentra convencido de los valores y creencias y que son compartidos por sus miembros. Favorece la cohesión, lealtad y compromiso.

La organización, debe preocuparse en establecer menos reglas y reglamentos formales para guiar la conducta de los empleados.

1.3.1.4.2 Cultura débil:

Se refiere a aquella cultura, en donde los colaboradores no están en sintonía con la identidad de la organización; es decir, que hay poco convencimiento con los valores de la organización, lo que indica que debe imponerse los valores a través de exhaustivos procedimientos.

Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Agencia CAJAMARCA.

Es un organismo autónomo encargado de la identificación de los peruanos, otorgando el documento nacional de identidad, registrando hechos vitales: nacimientos, matrimonios, defunciones, divorcios y otros que modifican el estado civil. En tiempo de los procesos electorales nuestra participación consiste en proporcionar el Padrón Electoral que será utilizado el día de las elecciones.

Creada constitucionalmente mediante la Ley N° 26497, con fecha 12 de julio de 1995, nuestra institución ha logrado en los últimos años, un gran salto cuantitativo y cualitativo en la identificación y el registro de hechos vitales de todos los peruanos.

Los antiguos registros manuales han dado paso a los avances de la tecnología logrando consolidar al RENIEC como una de las instituciones más modernas en materia de identificación y registros civiles en Latinoamérica y el Caribe. Sumado a ello, somos la institución pública más confiable del país según estudios de investigación realizados por importantes empresas encuestadoras.

1. ¿Cuáles son las políticas y esfuerzos institucionales del RENIEC?

1.1 Documentar a los peruanos indocumentados adultos, en el marco de lo establecido en el Plan Nacional de Restitución de la Identidad, previniendo la indocumentación y restituyéndola de ser el caso, logrando documentar entre (menores y mayores de edad, personas con discapacidad, adultos mayores).

1.2 Documentar a los menores de edad con el DNI, estableciendo alianzas estratégicas con el Ministerio de Educación y entidades educativas públicas y privadas.

- 1.3** Fortalecer el proceso de registro y actualización del registro único de identificación de personas naturales, mediante la implementación de soluciones tecnológicas como el sistema automatizado de identificación Biométrica por impresiones dactilares (ABIS) que nos han permitido validar la unicidad e integridad de nuestros registros.
- 1.4** Garantizar la identificación y el registro de hechos vitales de los peruanos, mediante la utilización de tecnologías y procedimientos de alta calidad; con el compromiso de cumplir los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

2. ¿QUIÉNES SOMOS?

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - creado mediante Ley N° 26497, en concordancia con los Artículos 177° y 183° de la Constitución Política del Perú, como un organismo autónomo con personería jurídica de derecho público interno, con su sede principal en Lima.

Es el Organismo técnico encargado de la identificación de los peruanos, otorgando el documento nacional de identidad, registrando hechos vitales: nacimientos, matrimonios, defunciones, divorcios y otros que modifican el estado civil.

Proporciona el padrón electoral inicial al Jurado Nacional de Elecciones, para que este lo apruebe y a su vez lo remita a la Oficina Nacional de Procesos Electorales como padrón electoral oficial a utilizar el día de las elecciones.

En épocas electorales, la única participación del RENIEC es la de convocar personal para realizar la publicación del padrón electoral a nivel nacional.

El RENIEC, es un organismo público autónomo que cuenta con personería jurídica de derecho público interno y goza de atribuciones en materia registral, técnica, administrativa, económica y financiera. A partir de su creación con fecha 12 de julio de 1995, se inició su atención en la ciudad de Cajamarca en el año de 1997 en las instalaciones de la Superintendencia de Banca Nacional sito en el Jr. Del Comercio 633 a través de la entrega del local en la modalidad de Cesión en uso. La administración estaba dirigida por la señora Aurea Magda Ludeña de Chavez, posteriormente se convocó a concurso la plaza de la Administración, asumiendo la administración la señora Ingeniera Verónica Luz Vargas Gómez en el mes de octubre del año 2010.

3. Misión, Visión y Objetivos

3.1 Misión:

“Registrar la identidad, los hechos vitales y los cambios de estado civil de las personas; participar del Sistema Electoral; y promover el uso de la identificación y certificación digital, así como la inclusión social con enfoque intercultural”.

3.2 Visión:

"Fortalecer la ciudadanía y el desarrollo equitativo del país como la entidad de registro del Estado peruano que garantiza a las personas su condición de sujetos de derecho; genera confianza y seguridad jurídica; y promueve el gobierno electrónico a través de la tecnología de información y comunicaciones".

4. Objetivos Generales:

- 4.1** Mejora del Servicio.
- 4.2** Atención a Sectores Vulnerables.
- 4.3** Innovación y Uso Intensivo de Tecnología.

5. Valores:

5.1 Con las personas:

- 5.1.1 Trato digno al ser humano.
- 5.1.2 Nuestros usuarios en RENIEC reciben atención personalizada.
- 5.1.3 Atención priorizada a las personas con discapacidad; adultos de la tercera edad; embarazadas.
- 5.1.4 Respeto a la multiculturalidad de nuestro país y de las personas, sin distinción por idioma, raza o religión.

5.2 Con el servicio:

- 5.2.1 Excelencia en el servicio.
- 5.2.2 Enfoque 100% orientado al cliente.
- 5.2.3 Facilitar el acceso a nuestros servicios, orientar y esclarecer quejas y preguntas frecuentes.
- 5.2.4 Enfocado a la mejora continua.

5.3 De los trabajadores:

- 5.3.1 Honestidad y transparencia, de nuestros trabajadores y funcionarios; ser ejemplo para la administración pública del país.
- 5.3.2 Reserva y privacidad de datos de nuestros usuarios.
- 5.3.3 Cumplimiento de nuestras funciones en el marco de las leyes, la ética y la moral.

6. Legislación del RENIEC se rige por:

- 6.1 Constitución Política del Perú de 1993.
- 6.2 Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- 6.3 La Ley N° 26497 Ley Orgánica del RENIEC.

6.4 Decreto Supremo N° 015-98-PCM – Reglamento de Inscripciones del RENIEC.

7. Sistema de Gestión de la Calidad:

En el marco de la Política y Objetivos de Calidad Institucional del RENIEC se han definido estrategias organizacionales con el fin de satisfacer al cliente (ciudadanos, empresas, instituciones, entre otras), contando por ello con un sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 habiendo logrado certificar dos de los procesos claves como:

7.1 Registros Civiles – Procesamiento de Actas Registrales, se inicia desde la actividad de evaluación previa hasta la actividad de evaluación registral.

La captura de los diferentes procesos que los ciudadanos se apersonan a realizar sus trámites ya sea por inscripción por primera vez de menores de edad, así como rectificaciones de datos, renovaciones, duplicados, entre otros se realizan de manera regular.

En la Agencia RENIEC Cajamarca, la atención se realizan en 08 ventanillas los trámites antes mencionados; para que luego estos sean lotizados mediante el aplicativo del Sistema Integral Operativo donde son registradas y lotizadas de manera ordenada, ensobradas y enviadas a la ciudad de Lima, donde a través de dos áreas importantes son procesadas y analizadas para la emisión de los DNIs:

Registro de Identificación – Procesamiento de trámites de Identificación, desde el ingreso de trámites hasta la impresión del DNI, escaneados, analizados, y aprobados para que estos sean enviados a cada origen para su entrega respectiva al ciudadano.

Demostrando de esta manera, que la capacidad del RENIEC es la de proporcionar al cliente productos con los más altos estándares de calidad a nivel internacional en lo referente a identificación.

8. Organización:

El Reglamento de Organización y Funciones constituye una de las herramientas más importantes para una adecuada gestión administrativa de las entidades del sector público, se considera:

8.1 Organigrama

Esta estructura permitirá al RENIEC adaptarse rápidamente a las demandas de los administrados, propiciando y utilizando adecuadamente la innovación tecnológica disponible. Se dividen en:

8.1.1 Jefatura Nacional, Sub Jefatura Nacional.

8.1.2 Secretaría General.

8.1.3 Gerencias.

8.1.4 Sub Gerencias.

8.1.5 Jefaturas Regionales.

8.1.6 Jefaturas de Departamento.

RENIEC, a nivel nacional cuenta con un organigrama estructurado hasta las Jefaturas Regionales:

Organigrama RENIEC a Nivel Nacional.

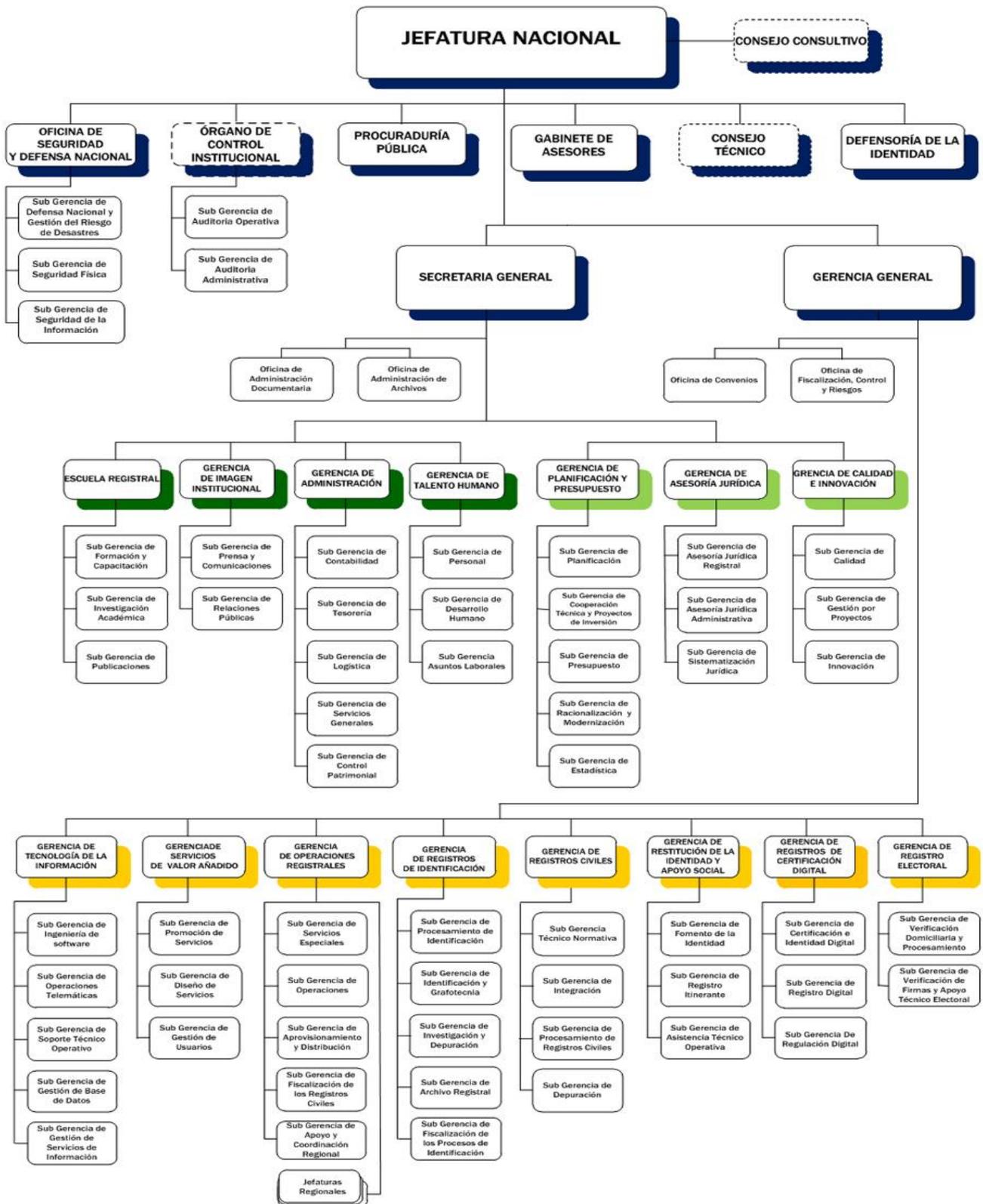


Figura 1: El organigrama del RENIEC es a nivel Nacional la cual ha sido elaborada con aprobación de las diferentes Gerencias.

Fuente: www.reniec.gob.pe

De acuerdo a la investigación que se ha desarrollado en la Agencia RENIEC - Cajamarca, se ha determinado que no cuenta con una estructura organizacional, pero en base a las áreas distribuidas y por las funciones designadas por la Jefatura Regional 2 Trujillo de quien dependemos; se ha creído conveniente diseñar un organigrama:

Organigrama RENIEC Cajamarca

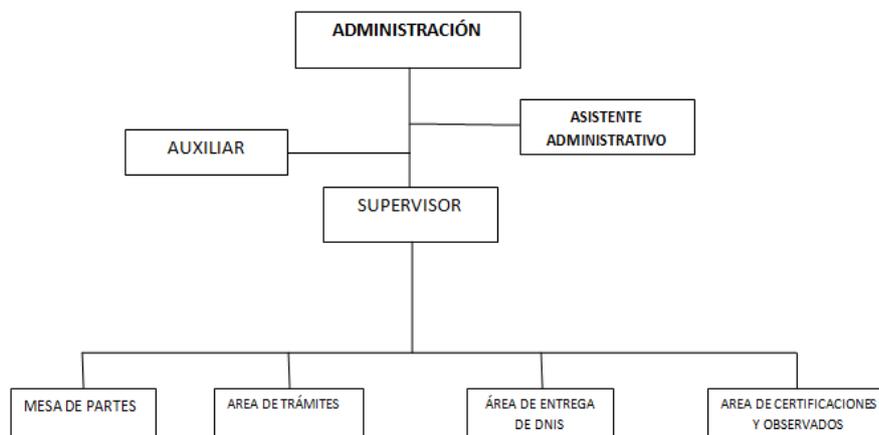


Figura 2: Organigrama del RENIEC Cajamarca, el cual es diseño propio debido a que la Agencia no contaba con una Estructura Orgánica.

Fuente: Diseño Propio

8.2 Reglamento de Organización y Funciones – ROF

De acuerdo a la Resolución Jefatural N° 073-2016/JNAC/RENIEC de fecha 31 de mayo de 2016, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil propicia la mejora de los niveles de eficiencia, estableciendo claramente las funciones y las responsabilidades de los órganos que conforman la organización, permitiendo de forma eficaz el cumplimiento de los objetivos y misión institucional conforme lo dispone su Ley Orgánica.

El RENIEC ha adoptado una organización gerencial a fin de potenciar sus niveles de ejecución y coadyuvar a la toma de decisiones asegurando el cumplimiento de los objetivos institucionales, entre ellas Cajamarca que se orienta de acuerdo a la formulación de lineamientos de política y ejerciendo las funciones emitidas de la sede central con dependencia de la Jefatura Regional 2 de Trujillo, la cual es la unidad ejecutora para organizar y mantener las funciones establecidas para cada Agencia, quien a la vez dirige a los Puntos de Atención de las provincias y Oficinas Registrales Auxiliares de acuerdo a nuestra jurisdicción administrativa ubicadas en los locales cedidos por los centros médicos con apoyo del MINSA.

8.3 Manual de Organización y Funciones – MOF

De acuerdo a la **Resolución Jefatural N° 23-2015-JNAC/RENIEC** de fecha 05 de Febrero de 2015, que aprueba el Manual de Organización y Funciones del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.

El Manual de Organización y Funciones, es un documento normativo que describe las funciones específicas a nivel de cargo o puesto de trabajo en la Institución, siendo sus características principales las siguientes:

8.3.1 Determinar las funciones específicas, responsabilidades, autoridad y requisitos mínimos de los cargos dentro de la estructura orgánica de las unidades que conforman la institución.

8.3.2 Proporcionar información a los funcionarios y servidores de la Institución sobre sus funciones y ubicación dentro de la estructura general de la organización, así como las interrelaciones formales deben observar.

8.3.3 Ayudar a la institucionalización de la Simplificación Administrativa, mejorando la dinámica institucional al proporcionar información sobre las funciones que le corresponde desempeñar al personal al ocupar los cargos que constituyen las etapas necesarias en la realización de los procesos para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

8.3.4 Facilitar el proceso de inducción del personal y el de adiestramiento y orientación de personal en servicio, permitiéndoles conocer con claridad sus funciones y responsabilidades del cargo al que han sido asignados, así como aplicar, con mayor los programas de capacitación.

1.3.2 La Gestión de Talento Humano:

Chiavenato (2009), en su libro Gestión de Talento Humano, la define como una área muy sensible que predomina en las organizaciones, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización que adopta características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología usada en los diferentes procesos internos y otras variables importantes que adopta la organización.

Cabe resaltar que la importancia radica que en una organización no sería posible su desarrollo sin el apoyo del talento humano, pieza clave para el éxito de la organización.

El capital humano está compuesto por dos aspectos principales:

1.3.2.1 Talentos:

Relacionado con los conocimientos, habilidades y competencias. Sin embargo, no se puede abordar el talento de forma aislada como un sistema cerrado. Esto indica que

solo no llega lejos, pues debe existir y coexistir en un contexto que le permita libertad, autonomía y cobertura para poder expandirse.

Actualmente el talento incluye cuatro aspectos esenciales para la competencia individual:

1.3.2.1.1 Conocimiento. Se trata del saber, que constituye el resultado de aprender a aprender, de forma continua; dado que, el conocimiento es la moneda más valiosa del siglo XXI.

1.3.2.1.2 Habilidad. Es saber hacer, que significa utilizar y aplicar el conocimiento, ya sea para resolver problemas o situaciones, mediante la creación e innovación. En otras palabras, habilidad es la transformación del conocimiento en resultado.

1.3.2.1.3 Juicio. Es saber analizar la situación y el contexto. Ello significa saber obtener datos e información, tener espíritu crítico, juzgar los hechos, ponderar con equilibrio y definir prioridades.

1.3.2.1.4 Actitud. Permite alcanzar y superar metas, asumir riesgos, actuar como agente de cambio, agregar valor, llegar a la excelencia y enfocarse en los resultados; es decir, es lo que conlleva a la persona a la autorrealización de su potencial. Hoy en día es necesario saber integrar, organizar, desarrollar, recompensar, retener y auditar ese activo precioso para las organizaciones.

1.3.2.2 **Contexto.**

Es el ambiente interno adecuado para que los talentos florezcan y crezcan; sin él, los talentos se marchitan o mueren. El contexto, es determinado por aspectos como:

1.3.2.2.1 Una arquitectura organizacional, con un diseño flexible, integrador, y una división del trabajo que coordine a las personas y el flujo de los procesos y de las actividades de manera integral. La organización del trabajo debe facilitar el contacto y la comunicación con las personas.

1.3.2.2.2 Una cultura organizacional democrática y participativa; que inspire confianza, compromiso, satisfacción, espíritu de equipo. Una cultura basada en la solidaridad y la confianza entre las personas.

1.3.2.2.3 Un estilo de administración; sustentado en el liderazgo renovador y en el coaching, con descentralización del poder, delegación y atribución de facultades.

1.3.2.3 **Aspectos fundamentales de los recursos humanos en el administración moderna:**

Se considera los siguientes aspectos fundamentales en el Talento Humano, según lo menciona (Chiavenato 2009).

1.3.2.3.1 Las personas como seres humanos, dotados de personalidad propia y profundamente diferentes entre sí, poseedoras de conocimientos, habilidades y competencias indispensables para la debida administración.

1.3.2.3.2 Las personas como activadores de los recursos de la organización, como elementos que impulsan la organización, capaces de dotarla de talento, impulso, y no como agentes pasivos.

1.3.2.3.3 Las personas como asociadas de la organización, capaces de conducirla a la excelencia y al éxito, con esfuerzo, dedicación, responsabilidad, compromiso, riesgos, etc.

1.3.2.3.4 Las personas como talentos proveedores de competencias, como elementos vivos y portadores de competencias esenciales para el éxito de la organización.

1.3.2.3.5 Las personas como, capital humano de la organización; agentes activos de la empresa que agrega inteligencia a sus negocios.

En la actualidad, las organizaciones tratan a los colaboradores como socios de la empresa y no como simples empleados.

1.3.2.4 Objetivos de la Gestión del Talento Humano:

Se considera que “las personas constituyen el principal activo de la organización, y que son capaces de crecer, prosperar, y mantener la continuidad de las inversiones, y son aquellos quienes contribuyen a la eficacia de la organización”. Según lo indica (Chiavenato 2009, ps. 11 y 12), a través de los siguientes objetivos:

1.3.2.4.1 Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos, su misión y metas, como componente fundamental de la organización actual.

- 1.3.2.4.2 Proporcionar competitividad a la organización, esto implica saber emplear las habilidades y la capacidad de la fuerza laboral.
- 1.3.2.4.3 Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados, en el sentido de brindar capacitación, reconocimientos y no solo monetario, sino también brindar reconocimientos a las personas ante buenos resultados.
- 1.3.2.4.4 Permitir aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo.
Los colaboradores para que sean productivos deben sentirse felices en la organización y satisfechos en el trabajo que desarrollan a través de un trato con equidad.
- 1.3.2.4.5 Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo, a través de un ambiente agradable, seguridad en el empleo, horas adecuadas y tareas significativas con el objetivo de satisfacer las necesidades del colaborador.
- 1.3.2.4.6 Administrar e impulsar el cambio; mediante nuevos enfoques más flexibles y ágiles que deben garantizar la supervivencia de las organizaciones. Estas deben saber lidiar con los cambios que contribuyen al éxito imponiendo estrategias, filosofías, programas, procedimientos y soluciones.
- 1.3.2.4.7 Mantener políticas éticas y comportamiento socialmente responsable; es decir, que toda

actividad debe ser abierta, transparente, justa, confiable, con normas éticas y de responsabilidad social; esta no como una exigencia a la organización, sino principalmente a las personas que laboran en ella.

1.3.2.4.8 Construir la mejor organización y el mejor equipo; cuidando a los talentos, el contexto donde se trabaja. Ello implica organización del trabajo, cultura corporativa y el estilo de administración. Esto conduce a la creación no solo de una fuerza de trabajo sino de una organización nueva y diferente con el propósito de obtener efectos sinérgicos y multiplicadores.

1.3.2.5 Procesos de la Gestión del Talento Humano

La gestión del talento humano implica varias actividades, relacionadas entre sí de manera que se entrecruzan recíprocamente, cada proceso tiende a beneficiar o perjudicar a los demás dependiendo de su utilización. (Chiavenato 2009), considera seis procesos básicos en la Administración de Recursos Humanos:

1.3.2.5.1 Incorporación de personas, División de reclutamiento y selección de personal:

Son los procesos utilizados para incluir nuevas personas en la organización. Pueden denominarse procesos de provisión o suministro de personas.

1.3.2.5.2 Aplicación de Personas, División de cargos y salarios:

Son los procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizarán en la organización y, de esta forma, orientan su

desempeño. Incluye un diseño organizacional, diseño de cargos, análisis y descripción de cargos, orientación de las personas y evaluación del desempeño laboral.

1.3.2.5.3 Compensación de las personas, División de Beneficios sociales.

Son procesos utilizados para incentivar a los colaboradores y satisfacer sus necesidades individuales más sentidas. Incluyen recompensas, remuneración, beneficios y servicios sociales.

1.3.2.5.4 Desarrollo de personas, División de capacitación:

Son los procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento, a través de la inducción, programas de cambio, desarrollo de las carreras y programas de comunicación e integración.

1.3.2.5.5 Mantenimiento de personas, División de higiene y seguridad:

Son procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades realizadas por los colaboradores. Incluyen administración de la disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida, y mantenimiento de las relaciones sindicales.

1.3.2.5.6 Evaluación de personas, División de personal:

Son los procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las colaboradores y verificar resultados, incluyen base de datos y sistemas de información gerencial.

1.3.2.6 Aporte del Departamento de Talento Humano a la empresa.

Chiavenato (2009), en su libro de Gestión del Talento Humano, aporta que en un proceso de expansión económica que derriba todas las barreras para el intercambio económico y la competitividad, estas sean sociales, culturales, ambientales, éticas, legales, financieras o políticas.

En una organización el departamento de Talento Humano existe para:

- 1.3.2.6.1 Contribuir al desarrollo humano-integral de las personas en la organización.
- 1.3.2.6.2 Propiciar un mayor desempeño laboral para alcanzar mayor productividad que revierte en la empresa y su personal, utilizando al máximo la inteligencia y el talento de las personas para obtener sinergia de esfuerzos y ampliación de conocimientos.
- 1.3.2.6.3 Influir sobre la defensa del empleado; es preparar y capacitar continuamente a las personas.
- 1.3.2.6.4 Influir sobre la gestión de los procesos operativos por parte del personal.
- 1.3.2.6.5 Desarrollar y mantener buena comunicación entre la empresa y su personal.

1.4 **Formulación del problema:**

¿De qué manera la Cultura organizacional influye en la gestión del talento humano del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Agencia - Cajamarca. Periodo 2016?

1.5 **Justificación del estudio:**

Ñaupas, Mejía, Novoa, Villagómez (2013, p. 132), en su libro: “Metodología de la Investigación Científica y Elaboración de Tesis” la justificación de la investigación, es fundamentar las razones por las cuales se desarrolla la investigación y el por qué se realiza la investigación. Es por ello que es agrupado en: Teórica, Metodológica y social.

1.5.1 **Teórica:**

La realización del estudio de “Cultura Organizacional y su influencia en la gestión del Talento Humano en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Agencia – Cajamarca - Periodo 2016”, se justifica en las investigaciones realizadas por los autores Michael Ritter e Idalberto Chiavenato, quienes comentan que la Cultura Organizacional y la Gestión del Talento Humano, es la raíz de la investigación de un problema. Esto implica que permitirá identificar las debilidades y fortalezas que se presenta en la cultura organizacional de la Agencia Cajamarca y de la administración relacionado con el talento humano a partir de las dimensiones que han sido consideradas como objeto de estudio; que para futuras investigaciones determinará así, que las variables son susceptibles a cambios para propiciar una cultura organizacional para mejorar la gestión del Talento Humano a partir de autores reconocidos en el tema.

De acuerdo a lo planteado en la presente investigación, este será una herramienta que ayudará a los colaboradores del RENIEC Agencia Cajamarca, a la resolución práctica de

situaciones que pudiesen afectar a la organización; en tanto los resultados del estudio de la cultura organizacional y la gestión del talento humano, servirá de guía para la aplicación de planes o políticas que generará un cambio positivo en bien de la organización.

El estudio se enfoca en la cultura organizacional como una oportunidad y como una estrategia que puede ser muy efectiva a la hora de mejorar las condiciones actuales y futuras del RENIEC Agencia Cajamarca, especialmente al enfrentar dificultades laborales para la gestión del talento humano, el cual ayudará a la Administración a potencializar el conocimiento y la fuerza intelectual de los colaboradores en pro de la productividad y sostenibilidad empresarial.

La información y el conocimiento, serán las herramientas para el logro de los objetivos; así como, en el de tomar interés por la misión, visión, los valores institucionales y objetivos institucionales que no se le dá la debida importancia y por ende se logrará cumplir con las necesidades de los clientes o usuarios.

En estas condiciones, la organización del RENIEC Agencia Cajamarca logrará articular estrategias en el talento humano.

1.5.2 Metodológica:

Esta se justifica por el uso de determinadas técnicas de investigación, encuesta, cuestionarios, instrumentos que servirán para la recopilación de información y para otras investigaciones similares.

La investigación se justifica metodológicamente, debido al uso de instrumentos válidos; desde el punto de vista estadístico; así como por juicio de expertos.

1.5.3 Social:

La presente investigación se justifica de manera social, porque a través de una cultura organizacional y la influencia en la gestión del talento humano se diagnosticará y analizará su influencia lo cual brindará a los representantes y a los colaboradores establecer datos concretos en cuanto a un plan de estrategias para una cultura organizacional que facilitará la creación de un compromiso personal, lo que ayudará a mantener la unidad de la organización.

Al proporcionar las normas adecuadas de lo que deben hacer y decir los colaboradores; guiando y moldeando sus actitudes y comportamientos conllevarán a ser una organización líder en el mercado.

El RENIEC, como organismo del estado quiere mantenerse en la mente del usuario, quien le brinde confianza y seguridad; para ello con el desarrollo de una cultura organizacional tendrá un claro camino (visión). Esta influencia o relación entre cultura organizacional y talento humano conllevará a desarrollar conductas concretas y efectivas en el sentido de que su propia naturaleza brindará la credibilidad a los usuarios y colaboradores.

El éxito dependerá de la comunicación, respeto, confianza y comprensión que manifieste el líder y administradora hacia sus colaboradores; para ello, será necesario captar las diferencias individuales, no para eliminarlas sino para aprovecharlas en forma positiva; ya que, es importante en reconocer el talento de cada colaborador del RENIEC y desarrollarlo hasta convertirlo en fortaleza.

1.6 Hipótesis:

1.6.1 Hipótesis de trabajo:

H1 La Cultura organizacional si influye en la gestión del talento humano del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Agencia – Cajamarca. Periodo 2016.

1.6.2 Hipótesis nula o alternativa

Ho La Cultura organizacional no influye en la gestión del talento humano del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Agencia – Cajamarca. Periodo 2016

1.7. Objetivos:

En la investigación, se planteó el objetivo general y los objetivos específicos, los cuales se describen a continuación:

1.7.1 General:

Determinar la influencia de la Cultura organizacional en la Gestión del Talento Humano del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Agencia - Cajamarca. Periodo 2016.

1.7.2 Específicos:

1.7.2.1 Diagnosticar la cultura organizacional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Agencia - Cajamarca. Periodo 2016.

1.7.2.2 Analizar la Gestión del Talento Humano del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Agencia - Cajamarca. Periodo 2016.

1.7.2.3 Proponer un estilo de cultura organizacional para mejorar la Gestión del Talento Humano del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Agencia - Cajamarca. Periodo 2016.

II. MÉTODO:

2.1 Diseño de Investigación:

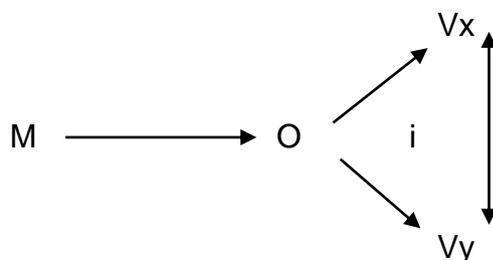
Según Hernández, Fernández, Baptista (2010, p. 120), lo definen como el “Plan o la estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación”.

El diseño de investigación, según las variables corresponde a un tipo correlacional, pues las variables de estudio ya existen en la realidad y por lo tanto no se manipula ninguna variable, ni tampoco se agrupan a los sujetos de la población.

El diseño de investigación es no experimental transversal; debido a que, se ha recolectado datos en un solo momento, su propósito es describir variables y analizar su interrelación en un momento dado.

No experimental; debido a que, no se manipularán las variables y no se experimentarán con ellas.

Se presenta el siguiente esquema:



Donde:

M: muestra de estudio

O: observación de la muestra

I: Influencia

Vx: Independiente

Vy: dependiente

2.2 Variables, Operacionalización

Proceso mediante el cual “se transforma las variables teóricas en dimensiones, estas a su vez se convierten en indicadores”, según lo indica (Ñaupas et al. 2013, p. 121).

2.2.1 Variables de Investigación

Variable:

Según Ñaupas et al. (2013, p. 148), “es un símbolo al que el investigador asigna dos o más valores. Las variables son constructos, conceptos abstractos que elabora el investigador para referirse con ellos a determinadas cualidades de los fenómenos o eventos de la realidad a investigar”.

A continuación se define las variables de Investigación:

2.2.1.1 Variable Independiente

Cultura Organizacional:

Es el modo de actuar de los integrantes de un grupo u organización, y que tienen su origen en un conjunto de creencias y valores compartidos (Ritter 2008).

2.2.1.2 Variable Dependiente

Gestión del Talento Humano:

Conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño (Chiavenato 2009).

A continuación se muestran la tabla de la operacionalización de las variables.

Tabla 1 Operacionalización de las variables

Variable(s)	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición
Cultura Organizacional (Variable Independiente).	Es la manera en que actúan los integrantes de un grupo y que tienen su origen en un conjunto de creencias.	Innovación y toma de riesgos	Estimulación	TA: Totalmente de acuerdo A: Acuerdo I: Indiferente D: Desacuerdo TD: Totalmente en desacuerdo
		Atención a los detalles	Precisión y análisis	
		Orientación a los resultados	Resultados o eventos	
		Orientación a la gente	Resultados sobre el personal	
		Orientación a los equipos	Organizadas por equipos	
		Dinamismo	Personas dinámicas y competitivas	
		Estabilidad	Mantener el status	
		Identificación	Brindar sensación de identidad a los miembros.	
		Integración	Entendimiento básico y responde a las interrogantes	
		Coordinación	Delegar a los empleados libertad de acción y decisiones	

		Motivación	Los individuos comparten valores que lleva al éxito y al fracaso	
		Cultura débil – disfuncional	Comportamiento y desorientación	
		Cultura fuerte – disfuncional	Desorientación y resistencia	
		Cultura débil-funcional	Creencias y Valores de la organización	
		Cultura fuerte-funcional	Acciones concertadas y planeadas	
		Cultura Burocrática	Las decisiones son verticales en el cumplimiento de reglas y normas	
		Cultura de Clan	Autodeterminación e influencia social	
		Cultura emprendedora	Niveles de dinamismo, creatividad y aceptación de grandes riesgos	
		Cultura de mercado	Busca el logro de metas medibles y propicia la competencia	
		Conocimiento	Aprender de forma continua	
		Habilidad	Aplicar el conocimiento para resolver situaciones	
		Juicio	Analizar el contexto como agente de cambio	

Gestión Talento Humano (Variable Dependiente)	Conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño	Actitud	Permite alcanzar sus metas con excelencia	TA: Totalmente de acuerdo A: Acuerdo I: Indiferente D: Desacuerdo TD: Totalmente en desacuerdo
		Arquitectura organizacional	Diseño flexible, integrador de las actividades	
		Cultura organizacional democrática y participativa	Confianza, compromiso, satisfacción y espíritu de equipo	
		Estilo de administración	Liderazgo renovador y el coaching	
		Incorporación de personas	Incluye nuevas personas en la empresa	
		Aplicación de personas	Diseña actividades que orientan su desempeño	
		Compensación de las personas	Incentiva y satisfacen sus necesidades individuales	
		Desarrollo de personas	Promueve capacitación y entrenamiento en el desarrollo de carreras	
		Mantenimiento de personas	Condiciones ambientales y psicológicas para las actividades	
		Evaluación de personas	Controlan las actividades de las personas y verifica resultados incluyendo base de datos.	
Ayuda a la organización en	Compromiso con la organización			

		alcanzar sus objetivos		
		Proporcionar competitividad	Habilidades y capacidad de la fuerza laboral	
		Suministra empleados bien entrenados y motivados	Capacitación, reconocimientos ante buenos resultados	
		Permitir la autorrealización y la satisfacción	Satisfechos en el trabajo que desarrollan con equidad	
		Desarrollar y mantener la calidad de vida	Ambiente agradable, seguridad, horas adecuadas y tareas significativas	
		Administrar e impulsar el cambio	Imponen estrategias , filosofías, programas, procedimientos y soluciones	
		Mantener políticas éticas y comportamiento social	Actividad transparente, justa, confiable con normas éticas y de responsabilidad social	
		Construir la mejor empresa y el mejor equipo	Cuidar los talentos, creación de una fuerza de trabajo	

Fuente:Elaboración propia

2.3 Población y Muestra:

2.3.1 La Población:

“Es el conjunto de individuos o personas o instituciones de la misma clase que son el motivo de investigación”, según lo menciona (Ñaupas et. al 2013, p. 205).

La población, está conformada por los colaboradores de las áreas: administrativa, Informes, trámites (mayores, menores y captura en vivo), Certificaciones, Entregas de DNIs y del Programa de GRIAS (Gerencia de Restitución de la Identidad y Apoyo Social) que son un total de 32.

2.3.2 Muestra:

“La muestra es un subconjunto de la población, se utiliza por economía de tiempo y recursos, implica definir la unidad de análisis. Esto lo menciona (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 171).

La muestra, ayuda a determinar la problemática; ya que, es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso de investigación en una organización.

Ñaupas et. al (2013 p. 206), afirma que la “muestra es el subconjunto seleccionando por métodos diversos pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo”.

Dado que, en el RENIEC Cajamarca la población no es muy representativa; la muestra estará formada por un total de 32 personas.

2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos, validez y confiabilidad.

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó:

2.4.1 Técnicas de Investigación

Ñaupas et. al (2013, p. 100), en su libro de Metodología de la Investigación Científica, las Técnicas de Investigación “son métodos especiales o particulares que se aplican en cada etapa mediante los cuales, se recopilará información desde el principio hasta el fin desde el descubrimiento del problema hasta la verificación de las hipótesis de investigación”.

Para la elaboración de datos de esta investigación se ha utilizado como técnicas la encuesta, observación y el Cuestionario como instrumento.

2.4.1.1 Encuesta:

Grasso (2006 p. 13), indica que la encuesta “es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas”.

En la presente investigación la encuesta está estructurada en base a la Escala de actitudes y opiniones - Escala de Likert.

Según Llauradó (2014), la escala de Likert “tiene el honor de ser uno de los ítems más populares y utilizados en las encuestas”. En este sentido las categorías de respuesta nos servirán para capturar la intensidad de los sentimientos, medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier información que se le formule.

La escala se construyó en función a una serie de 41 ítems que reflejarán una actitud, un estímulo o referente.

Los ítems serán estructurados con cinco alternativas de respuesta:

- | | |
|------------------------------|-----|
| TA: Totalmente de Acuerdo | (1) |
| A: Acuerdo | (2) |
| I: Indiferente | (3) |
| D: Desacuerdo | (4) |
| TD: Totalmente en desacuerdo | (5) |

Se ha creído conveniente usarla debido a sus beneficios y facilidades para aplicarlas, codificarlas y analizar los resultados.

2.4.2 Recolección de datos:

Para la recopilación de la información se ha tenido en cuenta el uso del cuestionario.

2.4.2.1 Cuestionario:

Ñaupas et. al (2013, p. 178), la define como “una modalidad de la técnica de la encuesta que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cédula, que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación”. Su finalidad es el de recopilar información para verificar las hipótesis de trabajo.

El cuestionario estuvo estructurado por 41 ítems, 20 ítems para medir la Variable independiente y 21 ítems para medir la variable dependiente.

2.5 Métodos de análisis de datos:

Para la compilación de la información se ha utilizado como herramienta de recopilación de datos la laptop, las encuestas archivadas de manera apropiada.

Para el procesamiento estadístico de datos, estos fueron procesados en una base de datos en el Excel y para las pruebas estadísticas y análisis de resultados se utilizó el software SPSS versión 19, con la finalidad de demostrar que se ha utilizado tablas de frecuencia. Los datos se han presentado en tablas y gráficos estadísticos; y, se realizó un análisis de correlación.

Para el análisis, se aplicó también la escala de Likert, escala que estuvo centrada en los sujetos de estudio, para lo cual se elaboraron ítems (afirmaciones), donde cada ítem tuvo respuestas en forma graduada de mayor a menor, determinado como menor valor totalmente en desacuerdo y como máximo totalmente de acuerdo.

La escala de Likert, fue diseñada mediante dimensiones de la parte teórica comprendidas por las variables en estudio.

El procedimiento para el cálculo de las calificaciones promedio y para el análisis de datos fue de la siguiente manera:

- a. Se realizó la operacionalización de las variables, obtenidas del marco teórico con la finalidad de dar origen al cuestionario de preguntas por cada variable.
- b. Aplicación de la encuesta de acuerdo a las ejecuciones observadas.
- c. Se recopilaron los datos mediante el uso del cuestionario mediante la escala de Likert, aplicada a los colaboradores; que para tener la certeza de la fiabilidad de los datos se ingresaron en el Software SPSS versión 19 confirmando la confiabilidad del cuestionario, a través del Coeficiente Alfa de Cronbach.

- d. Se sumó los puntos obtenidos por cada encuestado, sumando el total de encuestados; así como, para encontrar el porcentaje por cada ítem.
- e. Por cada ítem se ha logrado el promedio general en porcentaje 100 %.
- f. Sumatoria de cada ítem, y dividirlo entre la cantidad de indicadores por cada variable.
- g. Elaboración de las tablas y gráficos; así como, el análisis e interpretación de los resultados.

2.6 Aspectos éticos

Los aspectos éticos que fueron tomados en cuenta para la investigación están detallados en la siguiente tabla.

Tabla 2 *Criterios éticos de la investigación*

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL CRITERIO
Consentimiento informado	Los colaboradores estuvieron de acuerdo para ser informantes y a la vez reconocieron sus derechos y responsabilidades.
Confidencialidad	Se comunicó a cada colaborador la seguridad y protección de su identidad.
Observación de participantes	El investigador actuó con prudencia y responsabilidad ética por los efectos y las consecuencias que pueda derivarse de la interacción establecida con cada colaborador participante en la encuesta.

Fuente: Elaborado en base a Ana Lucía Noreña, Noemi Alcaraz-Moreno, Juan Guillermo Rojas, Dinora Rebolledo Malpica en su trabajo de investigación: Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Aquichan. 2012; 12(3):263-274. **Disponible en:** <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pd>

III. RESULTADOS

Tabla 3

Estadístico de fiabilidad del cuestionario de Cultura Organizacional y su influencia en la Gestión del Talento Humano

Alfa de Cronbach	N de elementos
.825	41

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la Encuesta

Análisis y Descripción de datos:

Con respecto a la fiabilidad del instrumento ambas variables, independiente y dependiente se deduce que es confiable; por lo que, el Alfa de Cronbach arrojó .825, demostrando su fiabilidad.

Tabla 4 *Coefficiente de Correlacional*

Correlaciones

		CULTURA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
CULTURA	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 5	.986(**) .002 5
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	.986(**) .002 5	1 5

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: SPSS

Análisis y Descripción de Datos:

Con respecto a la relación que existe entre la Cultura Organizacional y la Gestión del Talento Humano en el RENIEC Agencia Cajamarca, se deduce que si existe una relación significativa, dado que el Coeficiente de correlación de Pearson arrojó .986.

Tabla 5

La organización estimula a los colaboradores a la innovación

ITEMS	TA	A	I	D	TD	TOTAL
La organización estimula al colaborador para que sea innovador y tome riesgos para atender una situación presentada en sus labores diarias.	9	56.25	9.38	16	9	100
	3	18	3	5	3	32

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

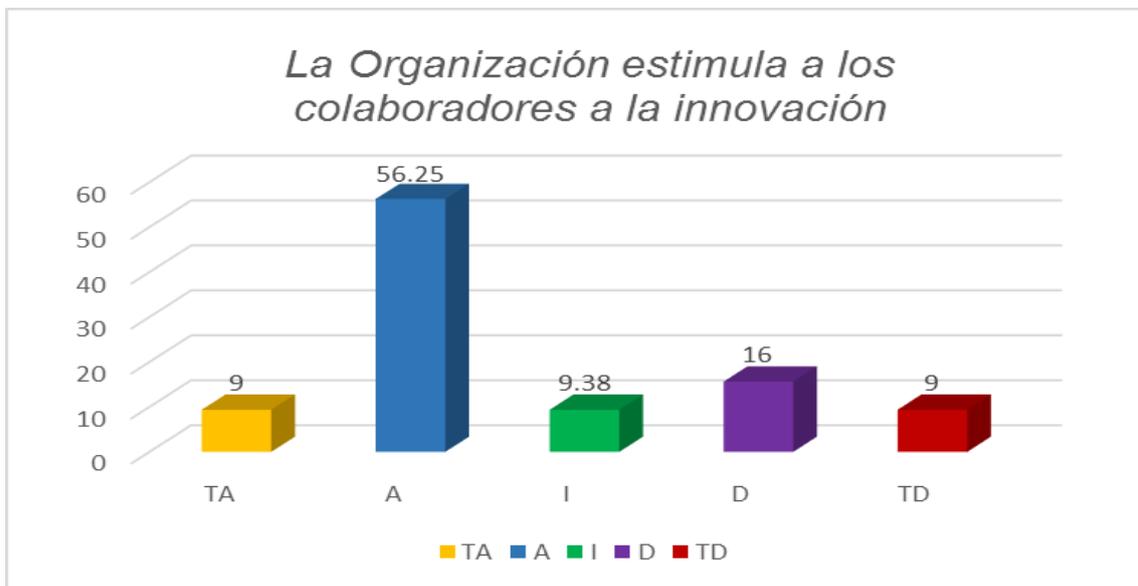


Figura 3: Análisis y descripción de datos: Del 100 % de encuestados el 65.25 % está totalmente de acuerdo y acuerdo que la Organización estimula a los colaboradores a la innovación, el 9.38 % es indiferente, mientras que el 25 % está totalmente en desacuerdo.

Tabla 6

Responden los colaboradores a la integración de la Organización

ITEMS	TA	A	I	D	TD	TOTAL
Los colaboradores demuestran entendimiento para responder a la integración de la organización.	6	28.13	50	16	0	100
	2	9	16	5	0	32

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

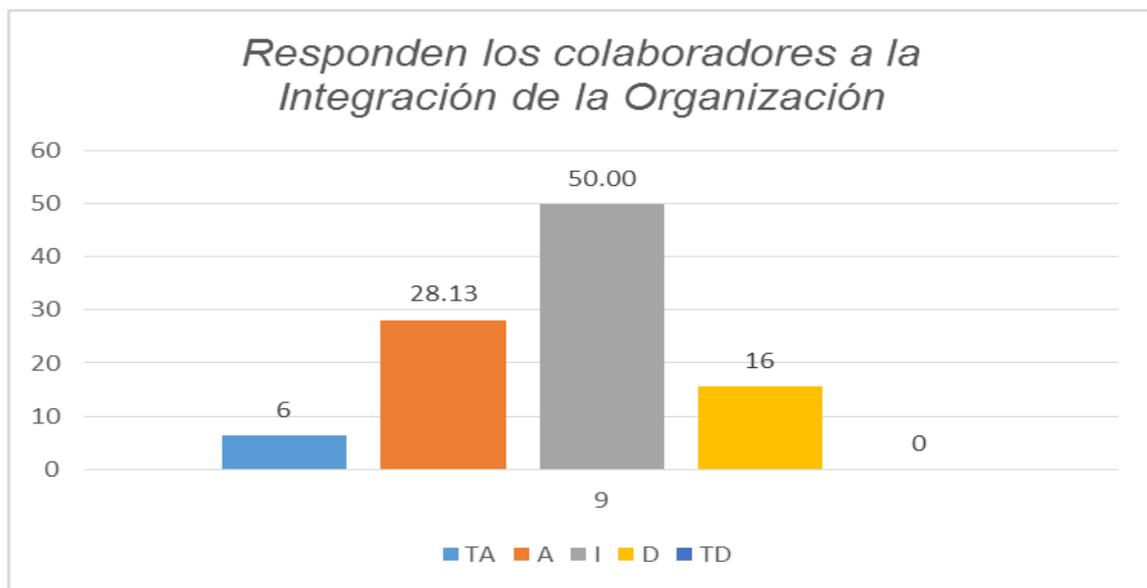


Figura 4: Análisis y descripción de datos.- Del 100 % de encuestados el 34.13 % está totalmente de acuerdo y acuerdo que los colaboradores responden a la integración de la Organización, el 50.00 % es indiferente, mientras que el 16 % está totalmente en desacuerdo.

Tabla 7

Se analiza una situación de manera crítica y con equilibrio

ITEMS	TA	A	I	D	TD	TOTAL
Se analiza las situaciones a través de una análisis crítico con equilibrio y definiendo prioridades.	9	50	28.13	9.38	0	100
	3	16	9	4	0	32

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

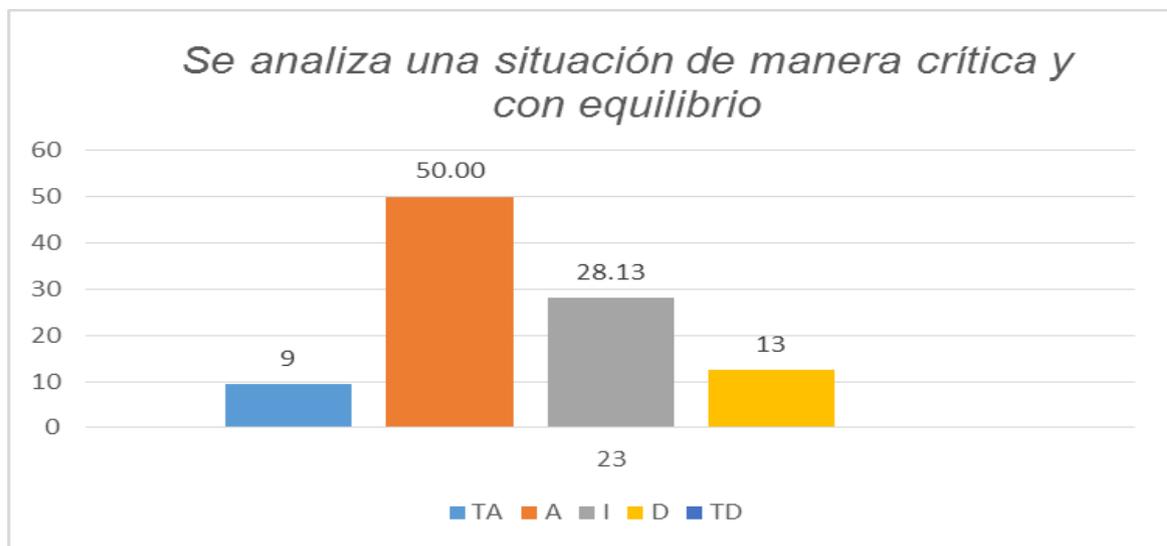


Figura 5: Análisis y descripción de datos.- Del 100 % de encuestados el 59 % está totalmente de acuerdo y acuerdo que se analiza una situación de manera crítica y con equilibrio, el 28.13 % es indiferente, mientras que el 13 % está totalmente en desacuerdo.

Tabla 8

La Organización brinda ambientes agradables y seguros

ITEMS	TA	A	I	D	TD	TOTAL
La Organización brinda ambientes agradables, seguros para el desarrollo de sus tareas significativas.	3	34.38	25	28	9	100
	1	11	8	9	3	32

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

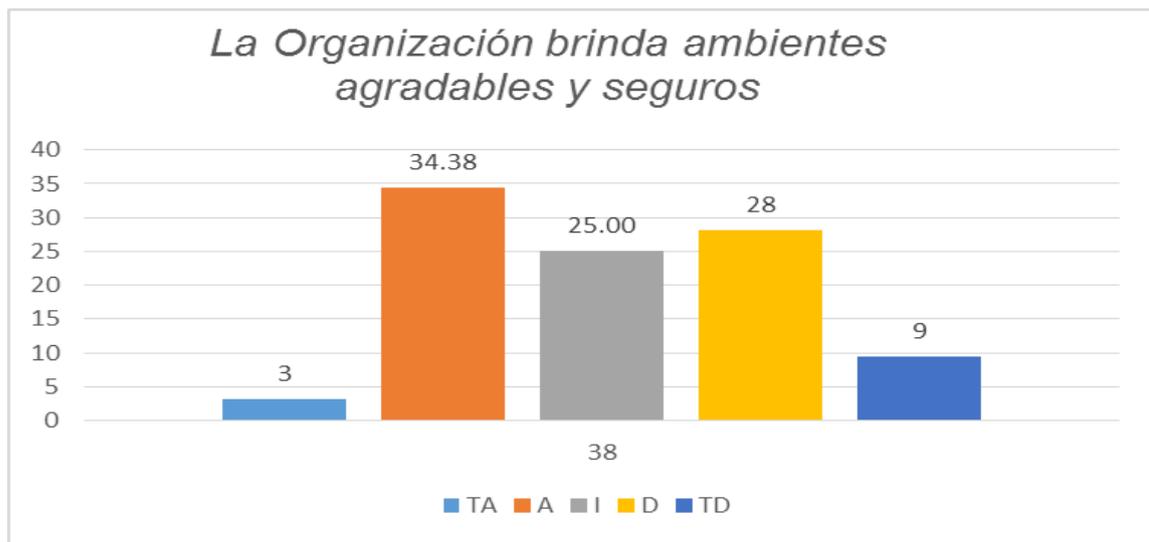


Figura 6: Análisis y descripción de datos.- Del 100 % de encuestados el 37.38 % está totalmente de acuerdo y acuerdo que la Organización brinda ambientes agradables y seguros, el 25 % es indiferente; mientras que el 37 % está totalmente en desacuerdo.

IV. DISCUSIÓN

En relación al análisis de la fiabilidad del instrumento de ambas variables, se puede decir que es confiable; debido a que, según el Coeficiente Alfa de Cronbach arrojó .825, demostrando la confiabilidad de los datos.

Con respecto a determinar la influencia de la Cultura organizacional en la Gestión del Talento Humano del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Agencia - Cajamarca. Periodo 2016, podemos decir, que la correlación es significativa logrando un 986.

Con respecto al objetivo Diagnosticar, la cultura organizacional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Agencia - Cajamarca. Periodo 2016, se puede deducir que la Organización estimula a los colaboradores a la innovación; es decir, que un 65.25 % está totalmente de acuerdo y acuerdo, el 9.38 % es indiferente, mientras que el 25 % está totalmente en desacuerdo. Así mismo que, el 34.13 % está totalmente de acuerdo y acuerdo que los colaboradores responden a la integración de la Organización, el 50 % es indiferente, mientras que el 16 % está totalmente en desacuerdo. El 59 % está totalmente de acuerdo y acuerdo que los colaboradores analizan una situación de manera crítica y con equilibrio, mientras que el 28.13 % es indiferente, y un 13 % está totalmente en desacuerdo.

De acuerdo a la relación que existe entre la cultura organizacional y la gestión del talento humano en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil RENIEC Cajamarca, podemos deducir que si existe una relación significativa; dado que, en el coeficiente de correlación de Pearson arrojó .986.

Guerrero (2012), en su Tesis de Investigación titulada “Gestión del Talento Humano y Cultura Organizacional en Educación Básica Primaria, en la ciudad de Maracaibo - Venezuela”, tiene como objetivo determinar el

grado de relación entre la gestión de talento humano y cultura organizacional en instituciones de educación básica primaria del municipio escolar San Francisco N° 2 del Estado Zulia. La investigación que se realizó fue de carácter descriptivo, explicativo con una población de 52 personas, 10 directores y 42 docentes, lo que indica que usó un instrumento de medición tipo cuestionario con 39 items con respuestas alternativas cerradas, siguiendo el modelo de Likert el cual fue validado por cinco expertos y sometido a la prueba de confiabilidad a través del Alfa Cronbach, cuyo resultado en la variable de gestión del talento humano arrojó .890 y la variable de satisfacción .895, lo que indica que es altamente confiable. Ambas variables fueron medidas a través de la fórmula Spearman, dando como resultado un coeficiente de .730 lo que indica que existe una alta correlación entre ambas variables. Resultados que se asemeja con los de nuestra investigación.

Con respecto a la dimensión de gestión del talento humano en el RENIEC Cajamarca, el 37.38 % está totalmente de acuerdo y acuerdo que la Organización brinda ambientes agradables y seguros, el 25 % es indiferente, mientras que el 37 % está totalmente en desacuerdo, lo que indica que hay una diferencia mínima entre colaboradores que están totalmente de acuerdo y colaboradores que están totalmente en desacuerdo que falta por implementar los ambientes físicos lo que permitirá a los miembros de la organización trabajar con motivación y comodidad sus labores encomendadas. Según Sifuentes (2014), la Tesis de investigación titulada “Influencia del Talento Humano en la Mejora del clima laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión” de la Facultad de Ciencias económicas para obtener el grado de Bachiller en Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo; determinó que al haberse implementado un modelo de gestión de talento humano basado en programas de gestión del conocimiento y gestión por competencias, liderazgo y desarrollo ha permitido mejorar el buen clima laboral de la organización el cual está beneficiando de manera considerable a los colaboradores como entidad pública y ello influye positivamente en la mejora de la organización; logrando mejorar su productividad y desempeño

laboral en la organización, concluyendo de esta manera que ambas variables están relacionadas debido a que se ha obtenido resultados como el de fortalecer y aumentar el nivel de desempeño en los colaboradores de la organización.

En lo que respecta a proponer un estilo de cultura organizacional para mejorar la gestión del Talento Humano en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil RENIEC Cajamarca, se realizará en base a la operacionalización de las variables, tomando en cuenta la variable independiente Cultura Organizacional; que para ello se tendrá en cuenta el diagnóstico situacional de la organización, plan de actividades, financiamiento, metodología para su desarrollo.

V. CONCLUSIONES:

En concordancia con los resultados obtenidos se llega a las siguientes conclusiones:

Dado que, el coeficiente de correlación arrojó .986, la cultura organizacional influye en la Gestión del Talento Humano del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil RENIEC Cajamarca, lo que permite fortalecer y establecer claramente las variables.

La cultura organizacional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil RENIEC Cajamarca, arroja que un 65.25 % están Totalmente de Acuerdo que la organización estimula a los colaboradores y ellos responden a la integración.

La gestión del talento humano del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil RENIEC Cajamarca, está en función a que el 59 % de los colaboradores, están totalmente de acuerdo que analizan una situación de manera crítica y con equilibrio, y un 37.38 % de colaboradores están totalmente de acuerdo que la organización brinda ambientes agradables y seguros, lo que permite a los colaboradores realizar sus labores de manera eficiente.

La cultura organizacional si influye significativamente en la Gestión del Talento Humano, favoreciendo con una cultura emprendedora al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil RENIEC Cajamarca.

VI. RECOMENDACIONES

Es importante mantener el nivel de cultura organizacional en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil RENIEC Cajamarca, con la finalidad de fortalecer y desarrollar una mejor gestión del Talento Humano.

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil RENIEC Cajamarca debe establecer programas de reconocimiento y estimulación a los colaboradores, lo que permitirá la integración de los mismos.

Verificar que los colaboradores continúen analizando de manera crítica y con equilibrio situaciones que se les presenten, acción que le permitirá al colaborador desarrollar y perfeccionar sus competencias.

Implementar la cultura emprendedora en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil RENIEC Cajamarca a través de programas, talleres, video conferencias; a fin que, los colaboradores tomen conciencia de la importancia que tiene para el desarrollo de sus actividades y/o funciones.

Proponer estrategias que permitan incrementar la identidad y el mejor desempeño laboral en los colaboradores del RENIEC Cajamarca a fin de mantener el nivel de competitividad.

VII. PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

7.1. Título:

“Estrategias de Cultura Organizacional para influir en la gestión del Talento Humano del RENIEC Cajamarca. Periodo 2016.”

7.2 Introducción:

La presente propuesta de Cultura Organizacional está elaborada con la finalidad de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de las diferentes áreas de la Agencia Cajamarca.

Por medio de la cuales se descubrirán las dimensiones con sus objetivos, estrategias, Diagnóstico Situacional, Plan de actividades y presupuesto, objetivos para el mejoramiento empresarial, Metodología de los Talleres, Desarrollo de los Talleres, Pautas para el control de asistencia, Dinámica de trabajo y mejoramiento.

7.3 Objetivo General:

Proponer estrategias de Cultura Organizacional para influir en la Gestión del Talento Humano del RENIEC Cajamarca.

7.4 Estrategias para mejorar la Cultura Organizacional

7.4.1 Crear ambientes agradables, para que los colaboradores se sientan motivados de ir a trabajar; así como, la adecuación del colaborador al puesto de trabajo mediante los conocimientos, habilidades y experiencias suficientes para desarrollar las características del mismo.

7.4.2 Continua capacitación y actualización de cursos relacionados con temas de sus áreas, a través de cursos, seminarios y talleres para ser competitivos, en modalidad presencial, lo que permitirá que el colaborador sea más competente y hábil.

7.4.3 Costo, de la capacitación ninguna; debido a que, la Organización como principal objetivo el talento humano, cubrirán los gastos.

7.4.4 Diseñar actividades de fortalecimiento del trabajo en equipo, dinamismo, integración, conocerse mejor y trabajar de forma más eficiente y efectiva.

7.4.5 Motivación del personal, a través del coaching; así como, el factor económico tenerlo en cuenta.

7.4.6 Crear un Programa de Reconocimiento por parte de la Jefatura Regional a los colaboradores, mostrando interés en el trabajo realizado; mostrándole su satisfacción en lo que realiza sintiéndose valorado y útil en la organización.

7.4.7 Desarrollar al personal de la organización a través de la generación de resultados extraordinarios de forma permanente con el propósito que sienta la satisfacción de su crecimiento personal y profesional.

7.5 Diagnóstico situacional:

7.5.1 Visión

"Fortalecer la ciudadanía y el desarrollo equitativo del país como la entidad de registro del Estado peruano que garantiza a las personas su condición de sujetos de derecho; genera confianza y seguridad jurídica; y promueve el gobierno electrónico a través de la tecnología de información y comunicaciones".

7.5.2 Misión:

“Registrar la identidad, los hechos vitales y los cambios de estado civil de las personas; participar del Sistema Electoral; y promover el uso de la identificación y certificación digital, así como la inclusión social con enfoque intercultural”

7.5.3 Objetivos

7.3.3.1 Mejora del Servicio.

7.3.3.2 Atención a Sectores Vulnerables.

7.3.3.3 Innovación y Uso Intensivo de Tecnología.

7.5.4 Valores:

7.5.4.1 Con las personas:

- A. Trato digno al ser humano.
- B. Nuestros usuarios en RENIEC reciben atención personalizada.
- C. Atención priorizada a las personas con discapacidad; adultos de la tercera edad; embarazadas.
- D. Respeto a la multiculturalidad de nuestro país y de las personas, sin distinción por idioma, raza o religión.

7.5.4.2 Con el servicio:

- A. Excelencia en el servicio.
- B. Enfoque 100% orientado al cliente.
- C. Facilitar el acceso a nuestros servicios, orientar y esclarecer quejas y preguntas frecuentes.
- D. Enfocado a la mejora continua.

7.5.4.3 De los trabajadores:

- A. Honestidad y transparencia, de nuestros trabajadores y funcionarios.
- B. Ser ejemplo para la administración pública del país.
- C. Reserva y privacidad de datos de nuestros usuarios.
- D. Cumplimiento de nuestras funciones en el marco de las leyes, la ética y la moral.

7.5.5 Análisis FODA:

Benericto Santana Martinez (2014) permite a las empresas conocer su estado o situación actual, conocer sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA) y es que como expresan los grandes pensadores en materia organizacional, si no conocemos a donde vamos cualquier camino es el correcto.

7.5.5.1 Fortalezas

Personal calificado para realizar las labores encomendadas, mediante evaluaciones perennes demostrando el Nivel de desempeño apropiado para el cargo.

Cobertura de alcance nacional con desagregación por provincia, y distrito.

Se cuenta con software actualizado y especializado.

Mantenerse dentro de la zona de calificación aceptable, según la escala de calificación del usuario.

DNle Electrónico que permitirá contribuir en el desarrollo de un Estado más eficiente, inclusivo, transparente y proactivo acercando al ciudadano a los servicios e información que brinda el Estado.

Trámites mediante la Captura en vivo, que implica la captura de imágenes, huella, foto y firma, las cuales son usadas para los trámites de inscripción, rectificación y/o duplicado.

7.5.5.2 Oportunidades

Crecimiento de la demanda.

Acceso a los avances tecnológicos que permiten elaborar y difundir con mayor facilidad la información estadística.

Opinión de entidades estatales aprueban la gestión para continuar siendo la entidad que genera confianza en la población.

Contar con la tecnología para aperturar más oficinas registrales y afiliar a las Oficinas Registrales de Estado Civil de los distritos y provincias de la jurisdicción de Cajamarca.

Alianza con el Ministerio Público para apoyar en campañas a las zonas vulnerables para la rectificación de actas de nacimiento.

Expertos Nacionales y Extranjeros coadyuvan esfuerzos con el RENIEC para mejorar la gestión de archivos públicos.

El Gobierno Regional de Chiclayo donó un terreno para la construcción de una planta de impresión de DNI, lo que beneficiará y reducirá el tiempo de entrega el DNI a los usuarios de Cajamarca.

Premios y Reconocimientos.

Convenios con EUROPAN con apoyo presupuestario para la apertura de Oficinas Registrales Auxiliares en los diferentes establecimientos médicos, centros de salud.

7.5.5.3 Debilidades:

Ambiente inadecuado para la atención a las personas con discapacidad.

Remuneración e incentivos a los colaboradores no son acorde a las labores realizadas.

Escasa capacitación, la misma que se da en la sede central dificultando la participación de los demás.

Falta de equipos de video conferencia y proyectores multimedia en las Agencias para el uso en capacitaciones al personal local.

Falta de integración de los colaboradores a nivel de agencias y/ o puntos de atención; debido a que no hay uniformidad de compromiso con la entidad.

Los colaboradores no son transparentes al realizar las encuestas, el cual no ayuda a detectar dificultades laborales.

Las supervisiones realizadas a cada oficina no cumplen a cabalidad sus funciones.

7.5.5.4 Amenazas:

Siniestros naturales, factores climatológicos

Virus informáticos que hacen peligrar la integridad y disponibilidad de la información o provocar la pérdida de la misma.

Problemas externos y/o coyunturales que afecten al normal desarrollo de la actividad.

Perder la confianza de la población, ya que a la fecha se cuenta con el 83 % de confiabilidad.

Las autoridades de las Municipalidades, no apoyan a su personal contratado para ejercer el cargo de Registradores Civiles para su capacitación; debido recursos económicos insuficientes.

Los establecimientos médicos y/o centros de salud no se comprometen con el RENIEC para lograr las metas establecidas en los registros de nacimientos.

7.5.6 Organigrama

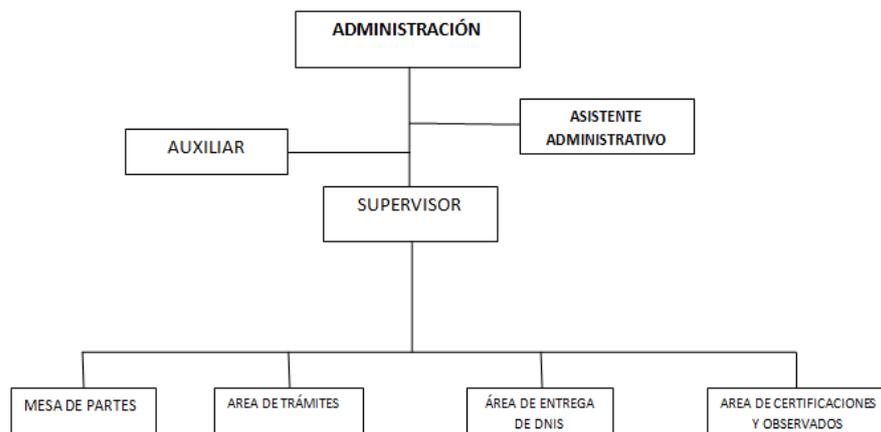


Figura 7: Organigrama del RENIEC Cajamarca, el cual es diseño propio debido a que la Agencia no contaba con Estructura Orgánica.

7.6 Plan de Actividades y presupuesto

En torno a los temas identificados como necesidades puntuales para fortalecer la Cultura Organizacional se tiene en cuenta que para el desarrollo de las actividades será en base a un cronograma elaborado por la Administración para su aprobación por la Jefatura Regional 2 de Trujillo.

Buscar la financiación, la cual será solicitada con anticipación a nuestra Jefatura Regional 2 Trujillo, el cual a través de la Gerencia de Administración y la Sub Gerencia de Tesorería de Lima, se dará el visto bueno y aprobación para el desarrollo de la Propuesta. Para ello se tendrá que involucrar a los directivos en el proceso, las cuales evidenciarán los beneficios en la organización en la calidad de servicio al cliente, en la orientación y cumplimiento de los objetivos, el trabajo en equipo, el desarrollo de ideas nuevas y originales que promuevan el desempeño continuo de resultados en favor de la organización.

Esto será financiado mediante los fondos de RDR, Recursos Directamente recaudados, dentro del cual se considerará brindar un folder con el material de la capacitación para 32 personas.

A continuación se presenta la tabla con el Plan de Actividades y Presupuesto.

Tabla 9

Plan de Actividades y presupuesto

Tiempo Actividades	Meses								Responsable	Resultado	Presupuesto
	Enero 2017				Febrero 2017						
	1	2	3	4	5	6	7	8			
Presentación de la propuesta. Integración y Rendimiento personal – Taller	X	X							Administradora y Coaching Empresarial	Buen desempeño laboral	S/ 1150.00
Dinamismo. Planes de acción, para ser más asertivo y con actitud positiva. Taller			X	X					Coaching Empresarial y Administradora	Buen desempeño laboral	S/ 1150.00
Trabajo en equipo y motivación empresarial Taller					X	X			Coaching Empresarial y Administradora	Buen desempeño laboral	S/ 1150.00
Identificación y aceptación de riesgos – Taller							X	X	Coaching Empresarial y Administradora	Buen desempeño laboral	S/ 1150.00
COSTO TOTAL EN SOLES											S/ 4600.00

El programa se dividirá en cuatro etapas por cada actividad: Integración, Dinamismo, Trabajo en equipo, motivación e Identificación y Aceptación de riesgos.

Fuente: Elaboración propia

7.6 Objetivos para el Mejoramiento Empresarial

Para el Mejoramiento empresarial a través del Coaching tendrá en cuenta los siguientes objetivos:

7.6.1 Adquirir nuevas habilidades para su aplicación en su área de trabajo, en conocimientos, habilidades y valores adquiridos.

7.6.2 Fortalecer su capacidad de análisis, resolución de situaciones problemáticas y la toma de decisiones según su área de trabajo.

7.6.3 Fortalecer sus aptitudes y actitudes para el trabajo en equipo, tener disposición al diálogo e intercambio de opiniones, visión crítica y autocrítica.

7.6.4 Desarrollar una visión sistemática y práctica de la gestión pública.

7.7 Metodología del Taller:

La Modalidad es presencial, basada en 2 horas semanales, durante los meses de enero y febrero de 2017; donde Mili Arellano, Coach ejecutiva y Trainer internacional y el equipo de colaboradores utilizarán los recursos necesarios y herramientas didácticas pertinentes para el desarrollo del Taller, tales como: videos, juegos didácticos,).

Se utilizarán en la medida necesaria, la lectura, y la discusión de temas vinculados a cada tarea específica de cada colaborador.

Al finalizar el Taller, se otorgará el Certificado respectivo de participación.

7.8 Desarrollo del Taller

El Taller, se iniciará luego de que los colaboradores hayan finalizado sus actividades diarias. La duración máxima del proceso de Coaching será de 02 horas semanales, a partir de las 5:30 p.m.

Presentación de los objetivos, metodología del taller; así como, de los instrumentos de trabajo, criterios de evaluación y para la selección de sugerencias y/o toma de decisiones.

Para el desarrollo de los temas se tendrá en cuenta 3 etapas:

Etapas 1:

Se contará con el apoyo de una especialista en el tema, proveniente de la firma Técnicas COACHING Empresarial (Mili Arellano, Coach ejecutiva y Trainer internacional de la ciudad de Lima), que para el desarrollo de los talleres se considerará los diferentes criterios establecidos a cada equipo de las diferentes áreas.

Para ello, se tendrá en cuenta una escala de calificaciones para los colaboradores que participarán en el taller que será de la siguiente manera:

Aprobado – Actuación destacada

Aprobado - Muy buena actuación

Aprobado

No Aprobado

Etapas 2:

Al iniciar los talleres, los colaboradores deberán participar en el desarrollo de los temas, para luego evidenciar lo aprendido a través de la generación de nuevas ideas, teniendo en claro los objetivos de la organización, valorando las decisiones de equipo, anticipando a las necesidades del usuario para mejorar la calidad de servicio, lo cual implica que la administración mejore su gestión.

Para cada tema, se les dará las debidas indicaciones, quienes deben ceñirse a la labor encomendada por la coaching y a su equipo de trabajo.

Etapas 3:

La administración analizará todas las participaciones y los casos presentados. Cada colaborador podrá realizar ajustes a cada labor realizada, para el posterior trabajo en equipo. Se tomará en cuenta las Exposiciones que serán de forma grupal y/o individual por espacio de 15 minutos, quienes a la vez presentarán y defenderán su exposición de acuerdo al tema.

7.9 Pautas para el control de asistencia a los talleres:

7.9.1 Los colaboradores, la administradora y la coaching firmarán un formato de asistencia el cual será controlado.

7.9.2 Los talleres serán desarrollados una vez por semana (2 horas) las cuales tendrán el carácter de obligatorio y se desarrollarán en el local del RENIEC Cajamarca (segundo piso) con aforo de 32 personas.

7.9.3 El participante o colaborador deberá cumplir con el 90 % de asistencia para la adquisición del Certificado.

7.9.4 Al término del Taller y de acuerdo a las pautas de evaluación se procederá a la entrega respectiva de los certificados.

7.10 Dinámica de trabajo para el Mejoramiento Empresarial

La dinámica de creatividad estará a cargo de la coaching de la Empresa Técnicas COACHING Empresarial, quien abordará temas para alcanzar nuestros objetivos, desarrollo de creatividad, entre otros temas mencionados líneas arriba.

Para ello, se ha considerado temas relacionados con: Integración, dinamismo, trabajo en equipo e Identificación:

- 7.10.1 El rendimiento personal dentro de los equipos y el rendimiento de estos como unidad de trabajo.
- 7.10.2 Aunar los esfuerzos de trabajo en equipo en una sola dirección, modificando la conducta de cada miembro del grupo de trabajo.
- 7.10.3 Se aprenderá en cómo mejorar la comunicación entre los colaboradores.
- 7.10.4 Conciliar la vida profesional con nuestra vida personal.
- 7.10.5 Efectividad en la toma de decisiones.
- 7.10.6 Alcanzar equidad en nuestra conducta emocional y conductual.

El programa, el modelo del certificado, se adjuntan en Anexos

VIII. REFERENCIAS

Aguilar D. Monografías.com (2015). La cultura Organizacional. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos29/cultura-organizacional/cultura-organizacional.shtml>.

Arambulet, N. (2014) *“Diseño de un modelo de sistema de gestión del talento humano, para potenciar la gestión de la calidad en empresas de manufactura y servicio”*. (Tesis posgrado) Universidad Católica Andrés Bello de Caracas – Venezuela.

Bardales, G. (2013) *“Evaluación de Puestos de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial San Miguel – Cajamarca de acuerdo al Manual Normativo de Clasificación de Cargos”* (Tesis de Licenciado) Universidad Privada Antenor Orrego – Trujillo.

Cachuan, G. (2015). *“El Talento Humano y su Impacto en el Crecimiento Económico de las Empresas de Servicios de OUTSOURCING Contable Financiero en Lima Metropolitana, Año 2014”* (Tesis de pregrado) de la Universidad San Martín de Porres Lima.

Chiavenato, I. (2009) *Gestión de Talento Humano*. Recuperado de <https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf>.

Chilon, D. y Alcalde, G. (2014). *“La Cultura Organización en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Sede De La Dirección Regional de Salud Cajamarca”* (Tesis de pregrado para Licenciado) de la Universidad Privada del Norte Cajamarca.

Eguiza, F. (2015) en el artículo *“3 Problemas importantes que resuelve Zyncro en el Área de Recursos Humanos”* publicado en El Blog de la Empresa 2.0. Recuperado de

<https://blog.zyncro.com/2015/08/19/3-problemas-importantes-que-resuelve-zyncro-en-el-area-de-recursos-humanos/>.

Guerrero, G. (2012). *“Gestión del Talento Humano y Cultura Organizacional en Educación Básica Primaria”*, (Tesis de Magister) Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo – Venezuela.

Grasso, L. (2006) Encuestas Elementos para su Diseño y Análisis.

Recuperado de:

<http://www.tematika.com/libros/humanidades--2/sociologia--4/investigacion--2/encuestas--441602.htm>

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2010). Metodología d la Investigación Recuperado de

<http://www.dgsc.go.cr/dgsc/documentos/cecaedes/metodologia-de-la-investigacion.pdf>.

Llaurado, O. (2014). La Escala de Likert: Qué es y cómo utilizarla (Blog de Netquest). Recuperado de <http://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla/>.

Mino, E. (2014) *“Correlación entre el Clima Organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque”* (Tesis de Licenciado) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – Chiclayo.

Montaña, A. y Torres, G. (2015) *“Caracterización de la Cultura Organizacional y Lineamientos de Procesos de cambio en las Organizaciones”*. Caso Empresa Sector Financiero (Tesis de Grado en Maestría) Universidad del Rosario – Bogotá.

Ñaupas H., Mejía E., Novoa E., Villagómez A. (2013). Metodología de la Investigación Científica y Elaboración de Tesis. Lima Perú. CEPREDIM.

Registro Nacional de Identificación y Estado Civil
<http://www.reniec.gob.pe>.

Quispitupac, C. y Mateo, S. (2014), *“Elaboración de una herramienta para la toma de decisiones en Gestión del Talento para líderes”* (tesis de Maestría) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas Lima.

Ritter, M. (2008): *“Cultura Organizacional”*. Primera Edición Buenos Aires, Argentina. Editorial Dircom. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/243327774/Michael-Ritter-eBook-CULTURA-ORGANIZACIONAL-2008-pdf20131106-30732-1x9ebl7-libre-libre-pdf>.

Robbins, S. P. y Judge, T. (2009): *“Comportamiento Organizacional”*. México. Recuperado de: https://www.academia.edu/8111704/Comportamiento_organizaciona_13a_ed._Robbins.

Sifuentes, A. (2014) *“Talento Humano en la Mejora del clima laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión”* (Tesis de Bachiller) de la Universidad Nacional de Trujillo.

ANEXOS

ANEXO A

Cuestionario de Medición de las Variables

“Cultura Organizacional y su Influencia en la Gestión del Talento Humano del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Agencia – Cajamarca. Periodo 2016”

Instrucciones: Este formulario tiene por objetivo recolectar su opinión para analizar la **Cultura Organizacional y su Influencia en la Gestión del Talento Humano de la Agencia Cajamarca**, para lo cual deberá responder en base a la siguiente escala colocando una X:

TA: Totalmente de Acuerdo

A: Acuerdo

I: Indiferente

D: Desacuerdo

TD: Totalmente Desacuerdo

Pregunta	Escala				
	TA	A	I	D	TD
La organización estimula al colaborador para que sea innovador y tome riesgos para atender una situación presentada en sus labores diarias.					
Los colaboradores demuestran precisión y análisis al momento de la atención al usuario.					
Los colaboradores realizan sus actividades orientadas a los resultados que plantea la organización.					
Los colaboradores orientan al usuario atendiendo sus necesidades.					
Las actividades laborales en la organización deben estar organizadas por equipos en lugar de manera individual.					
La organización cuenta con colaboradores que son dinámicos y competitivos para lograr una meta en lugar de buscar lo fácil.					

La Organización mantiene en el nivel al colaborador de acuerdo a las funciones.					
La Organización motiva la identidad institucional a los colaboradores.					
Los colaboradores demuestran entendimiento para responder a la integración de la organización.					
La Organización delega a los colaboradores libertad de decisión en el desarrollo de sus actividades diarias.					
La Organización comparte con los colaboradores valores que conlleve al éxito o al fracaso de una acción.					
La organización da énfasis en mantener el crecimiento de las actividades organizacionales.					
Los colaboradores ante una crisis laboral, demuestran un comportamiento de desorientación lo que indica que respondan reactivamente ante un hecho dado.					
Los colaboradores de la organización demuestran desorientación y resistencia al cambio.					
Los colaboradores de la organización enfrentan experiencias pasadas que no se apoyan en un conjunto de creencias y valores.					
Los colaboradores de la organización demuestran plena vigencia en generar acciones concertadas y paneadas ante situaciones en crisis.					
Las responsabilidades de los colaboradores están claramente definidas en los manuales de los Reglamentos de la organización.					
Los colaboradores de la organización demuestran autodeterminación e influencia social que va más allá del intercambio de trabajo – salario.					
Los colaboradores de la organización demuestran niveles de dinamismo, creatividad y aceptación de grandes riesgos laborales.					
Los colaboradores de la organización buscan metas, y se propicia una intensa competencia y orientación hacia las utilidades.					
Los conocimientos son el resultado de aprender a aprender continuamente, los cuales son aplicados en las labores diarias.					
Se aplica los conocimientos en la resolución de problemas presentados en la organización.					
Se analiza las situaciones a través de una análisis crítico con equilibrio y definiendo prioridades.					
Se demuestra una actitud emprendedora para alcanzar y superar metas, asumiendo riesgos para llegar a la autorrealización de su potencial.					
La organización facilita el contacto y la comunicación entre los colaboradores, a través de actividades integrales.					
La organización inspira confianza, compromiso, satisfacción, espíritu de equipo basada en la solidaridad.					
La organización demuestra liderazgo renovador y en el coaching con delegación y atribución de facultades.					
La organización incluye nuevos colaboradores como proceso de provisión de personal.					

La organización incluye un diseño organizacional de cargos y evaluación de desempeño.					
La organización utiliza incentivos para satisfacer las necesidades individuales más sentidas, como remuneraciones, beneficios, recompensas, servicios sociales, entre otros.					
La organización capacita e incrementa el desarrollo profesional a través de carreras y programas de comunicación e integración.					
La organización crea condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de los colaboradores.					
La organización emplea actividades de evaluación en los colaboradores verificando los resultados en una base de datos.					
Los colaboradores ayudan a la organización para alcanzar sus objetivos.					
La organización incentiva a la competitividad en habilidades y capacidades de los colaboradores.					
La Organización capacita a su personal y da reconocimientos ante buenos resultados.					
Los colaboradores demuestran autorrealización en el trabajo y satisfacción sus labores.					
La Organización brinda ambientes agradables, seguros para el desarrollo de sus tareas significativas.					
La Organización impone estrategias, procedimientos, programas y soluciones para impulsar el cambio.					
La Organización mantiene políticas éticas, justas, confiables, responsabilidad social en las diferentes acciones a desarrollar.					
La Organización cuida los talentos, creando una fuerza de trabajo en equipo.					



Figura 8: Elaboración propia, el cual será entregado a los participantes del Taller.

FECHA DE INICIO: 02 de ENERO
FECHA DE TERMINO: 28 de FEBRERO
Horario: Miércoles de 5:45 pm a 7:45 p.m
COUCHING: Mili Arellano, Coach ejecutiva y Trainer internacional de la ciudad de Lima.
TEMAS:
Enero:
► Integración y Rendimiento personal
► Dinamismo. Planes de acción.
► Ser asertivo y actitud positiva.

Febrero:

- ❖ Trabajo en equipo
- ❖ Motivación empresarial.
- ❖ Identificación con la organización.
- ❖ Aceptación de riesgos.

Clausura del Taller

Entrega de Certificados



Figura 9: Programa de Coaching 2017, el cual ha sido elaborado conjuntamente con la Administradora.

Anexo B
Matriz de Consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones
<p style="text-align: center;">“CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL - AGENCIA CAJAMARCA. PERIODO 2016”</p>	<p>GENERAL Determinar la influencia de la Cultura organizacional en la Gestión del Talento Humano del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Agencia- Cajamarca. Periodo 2016.</p>	<p>DE TRABAJO La Cultura organizacional si influye en la gestión del talento humano del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Agencia - Cajamarca. Periodo 2016.</p>	<p>Cultura Organizacional</p>	Innovación y toma de riesgos
				Orientación a los Resultados
				Dinamismo
				Identificación
				Integración
				Motivación
				Cultura emprendedora
	<p>ESPECIFICOS Diagnosticar la cultura organizacional del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Agencia - Cajamarca. Periodo 2016. Analizar la Gestión del Talento Humano del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Agencia - Cajamarca. Periodo 2016. Proponer un estilo de cultura organizacional para mejorar la Gestión del Talento Humano del Registro Nacional de Identificación Y Estado Civil - Agencia- Cajamarca. Periodo 2016.</p>	<p>NULA: La Cultura organizacional no influye en la gestión del talento humano del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Agencia - Cajamarca. Periodo 2016</p>	<p>Gestión del Talento Humano</p>	Conocimiento
				Habilidad
				Cultura Organizacional democrática y participativa
				Estilo de Administración
				Desarrollo de personas
				Ayuda a la Organización en alcanzar sus objetivos
				Desarrollo de personas
Desarrollar y mantener la calidad de vida				
Mantener políticas éticas y comportamiento social				

Fuente: Diseño propio