



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CULTURA Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA
OFICINA REGISTRAL DEL REGISTRO NACIONAL DE
IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL – RENIEC DEL DISTRITO SAN
JUAN DE LURIGANCHO-2014**

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

AUTORA

LEYLA ZURITA SALDAÑA

ASESORA

MG. TERESA GONZALEZ MONCADA

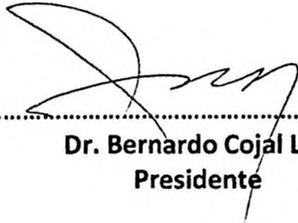
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

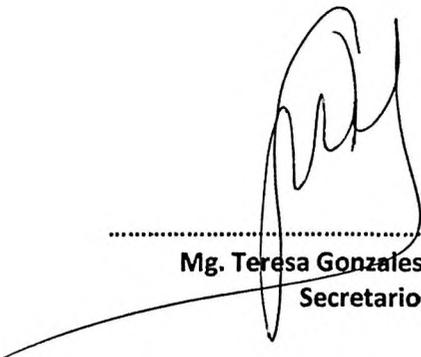
LIMA ESTE - PERU

2014

PAGINA DEL JURADO



Dr. Bernardo Cojal Loli
Presidente



Mg. Teresa Gonzales Moncada
Secretario



Ec. Cesar Cifuentes La Rosa
Vocal

DEDICATORIA

Gracias al creador que me ha dado la fortaleza, por ello le dedico el primer lugar de mi trabajo. Aquellas personas importantes en mi vida, como lo son mis padres que con su esfuerzo, valores y su amor me han enseñado a caminar sin miedo hacia la objetivo, dándome su apoyo en lo moral y espiritualmente.

Leyla Zurita Saldaña

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de vivir esta experiencia que me conduce a lograr mi objetivo anhelado.

A mis padres, que siempre los he sentido presente en mi vida; y sé que están orgullosos de la persona en la cual me he convertido.

A la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de formarme una profesional de éxito.

A mi asesora de tesis, Dra. Teresa Gonzales Moncada por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, paciencia y su motivación ha logrado en mí culminar mis estudios con éxito.

A mis maestros y compañeros por estar siempre presentes en esta hermosa ruta.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Leyla Zurita Saldaña, con DNI N° 42880486, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.



Lima, S.J.L., noviembre del 2014

Leyla Zurita Saldaña

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Cultura y comportamiento organizacional de la Oficina Registral del Registro Nacional de Identificación y Estado civil – RENIEC del distrito San Juan de Lurigancho 2014”, la misma que me someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Leyla Zurita Saldaña

ÍNDICE

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	12
Antecedentes	13
Fundamentación científica, teórica o humanista	18
Justificación	32
Determinación del problema	34
1.1 Problema	35
1.2 Objetivos	36
II. Marco metodológico	38
2.1. Hipótesis	38
2.2. Variables	39
2.3. Operacionalización de la variable	42
2.4. Metodología	43
2.5. Tipo de Estudio	44
2.6. Diseño	44
2.7. Población muestra y muestreo	45
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46

2.9. Métodos de análisis de datos	46
III. Resultados	47
IV. Discusión	85
V. Conclusiones	90
VI. Recomendaciones	92
VII. Referencias bibliográficas	95
Anexos	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 05	Los colaboradores dentro de sus actividades laborales desarrollan un comportamiento creativo e innovador que contribuya a la mejora en la organización
Tabla N° 06	Los colaboradores contribuyen a la mejora competitiva logrando así tener mayor énfasis en los detalles de la organización
Tabla N° 07	El comportamiento de los colaboradores contribuye a mejorar la atención a los detalles para lograr conocer los principios y normas de la organización
Tabla N° 08	La organización se preocupa que los colaboradores mantengan una relación favorable con el ambiente interno
TABLA N° 09	El dinamismo es parte de la tarea cotidiana que desempeñan los colaboradores para sensibilizar e incrementar el índice de mejora en la cultura
TABLA N° 10	Se usan estrategias que ayudan a mejorar el comportamiento y el desempeño laboral manteniendo un clima dinámico
TABLA N° 11	la personalidad de los trabajadores se desarrolla débilmente creando un ambiente desequilibrado y conducta desfavorable
TABLA N° 12	El comportamiento de la organización se ve afectado por la falta de interacción personal por parte de los colaboradores frente a grupos de trabajo
TABLA N° 13	La organización promueve concientizar a sus colaboradores respetando sus normas y procedimientos de sus funciones
TABLA N° 14	Los colaboradores contribuyen en los procesos esperando significativamente ser motivados por la organización
TABLA N° 15	La comunicación favorece en el desempeño laboral logrando alcanzar los resultados establecidos en la organización
TABLA N° 16	Los colaboradores muestran eficiencia en la organización para tener resultados productivos y lograr las metas establecidas

RESUMEN

La presente investigación titulada Cultura y comportamiento organizacional de la Oficina Registral del Registro Nacional de Identificación y Estado civil – RENIEC del distrito San Juan de Lurigancho 2014, tuvo como finalidad reconocer la relación de la cultura con el comportamiento organizacional en la Oficina Registral del distrito de San Juan de Lurigancho. Se alcanzó dicha finalidad profundizando en las diversas teorías administrativas relacionadas con la cultura organizacional que según Robbins & Judge está compuesta por los siguientes elementos la innovación y toma de riesgos, atención a los detalles, la orientación a los resultados, la orientación a la gente, la orientación a los equipos, dinamismo y estabilidad, asimismo el comportamiento organizacional que según Robbins & Judge está compuesta por los elementos insumos, procesos y resultados. El tipo de estudio fue básico con un nivel de investigación correlacional, de diseño no experimental y transversal. La población y muestra estuvo conformada por 30 colaboradores de la Oficina Registral del RENIEC; se utilizó el Alfa de Cronbach y la validez de expertos para determinar la confiabilidad y validación del instrumento, la recolección de datos se obtuvo a través de la encuesta dirigida a través de dos cuestionarios de 16 y 18 preguntas cada una con 5 alternativas, posteriormente se procesó la información con el programa estadístico SPSS versión 22.0 y se procedió a elaborar la discusión, conclusión y recomendaciones. Concluyendo que la cultura se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional en la Oficina Registral de San Juan de Lurigancho.

Palabras claves: Cultura, comportamiento, innovación, riesgos, detalles, resultados, gente, equipos, dinamismo y estabilidad.

ABSTRACT

This research entitled Culture and organizational behavior of the Registry Office of the National Registry of Identification and Marital Status - RENIEC district San Juan de Lurigancho 2014, aimed to recognize the relationship between culture and organizational behavior at the Registry Office of the National Registry Identification and Civil Status district of San Juan de Lurigancho-Lima-2014. This purpose was reached deeper into the various management theories related to organizational culture that as Robbins & Judge is composed of the following elements innovation and risk taking, attention to detail, results orientation, orientation to people, equipment orientation, dynamism and stability also organizational behavior according Robbins & Judge is composed of elements inputs, processes and outcomes. The type of study was basic with a level of correlational research, non-experimental and cross-sectional design. The population and sample consisted of 30 employees of the Registry Office RENIEC; Cronbach's alpha was used and the validity of experts to determine the reliability and validity of the instrument, data collection was obtained through the survey conducted through two questionnaires of 16 and 18 questions each with five alternatives, subsequently it processed the information with the SPSS version 21.0 and proceeded to elaborate discussion, conclusion and recommendations. Concluding that the culture is significantly related to organizational behavior at the Registry Office of the National Registry of Identification and Civil Status in the San Juan de Lurigancho-Lima-2014.

Keywords: Culture, behavior, innovation, risk, details, results, people, equipment, dynamism and stability.