



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

La Cultura Organizacional y su relación con la Calidad de Servicio en la empresa  
SCC, Cercado de Lima, 2016

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

**Licenciado en Administración**

**AUTOR:**

Muro Linares, Edgar Rolando

**ASESOR:**

Dr. Rey Córdova de Velázquez Nerida Gladys

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del talento humano.

**Lima – Perú**

**2016**

## **Página del jurado**

---

Dr. Antonio Díaz Saucedo

**Presidente**

---

Dr. Narciso Fernández Saucedo

**Secretario**

---

Dr. Nerida Rey Córdova

**Vocal**

### **Dedicatoria**

Este trabajo va dedicado a mis padres que día a día me apoyan en el desarrollo de la carrera profesional.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por su amor infinito y a mi asesor metodológico que me ayudó realizar bien mi investigación.

## **Declaración de Autenticidad**

Yo, Rolando Muro Linares con DNI N° 47725223, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de ciencia empresariales, Escuela de administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, 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 corresponde 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, 1 de abril del 2016

---

Edgar Rolando Muro Linares

DNI: 47725223

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grado y títulos de la universidad cesar vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “La Cultura Organizacional y su relación con la Calidad de Servicio en la empresa SCC, Cercado de Lima, 2016”. La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de Profesional de Licenciado en Administración.

## ÍNDICE

### **Paginas preliminares**

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii

### **RESUMEN**

### **ABSTRACT**

### **I. INTRODUCCIÓN**

1.1. Realidad Problemática	3
1.2. Trabajos previos	4
1.3. Teorías relacionadas al tema	8
1.4. Formulación del problema	17
1.5. Justificación del estudio	17
1.6. Hipótesis	18
1.7. Objetivos	19

### **II. MÉTODO**

2.1. Diseño de investigación	20
2.2. Variables, Operacionalización	21
2.3. Población y muestra.	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos y confiabilidad.	25
2.5. Métodos de análisis de datos	28
2.6. Aspectos éticos	29

### **III. RESULTADOS** 30

### **IV. DISCUSIÓN** 43

### **V. CONCLUSIÓN** 46

### **VI. RECOMENDACIONES** 47

### **VII. REFERENCIAS** 48

## **ANEXOS**

- Instrumentos
- Validación de los instrumentos
- Matriz de consistencia



## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación se realizó con el propósito de conocer si existe un grado significativo de la cultura organizacional y la calidad de servicio en la empresa SCC, en Cercado de Lima, 2016.

Esta investigación es tipo aplicada, con fuente de datos realizado en campo de manera sincronizada

El estudio es de diseño descriptivo, correlacional de enfoque cuantitativo no experimental – transaccional

La técnica seleccionada fue la encuesta, a través de un cuestionario como el instrumento que se aplicó fue un cuestionario de 19 preguntas calificado bajo la escala de Likert, con una población de 110 trabajadores se tomó en cuenta según fórmula la muestra de 86 trabajadores.

En general fue posible determinar la relación existente de la cultura organizacional y la calidad de servicio debido a los resultados obtenidos que buscan aportar con algunas sugerencias y recomendaciones

Por lo tanto, al aplicar la prueba de Spearman, permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Los resultados obtenidos muestran que se encontró correlación directa que afirma que existe relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio en la empresa Servicios Call Center del Perú, ubicada en Cercado de Lima, 2016.

Palabras claves: cultura organizacional, calidad de servicio, clientes.

## **ABSTRACT**

The objective of the research is to determine if there is a significant degree of organizational culture and quality of service in the company SCC, in Cercado de Lima, 2016.

This research is applied type, with the data source performed in the field in the synchronized way

The study is a descriptive, correlational, non - experimental - transactional quantitative approach

The technique selected by the survey, through a questionnaire as the instrument that applies a questionnaire of 19 questions qualified under the scale of Likert, with a population of 110 employees.

In general it was possible to determine the existing relationship of the organizational culture and the quality of service for the obtained results that seek with some suggestions and recommendations

Therefore, apply the pitcher test, allowed to reject hypothesis and accept the alternate hypothesis. The results obtained are located in the direct correlation that affirms that there is a relationship between the organizational culture and the quality of service in the company Servicios Call Center del Perú, located in Cercado de Lima, 2016.

Key words: organizational culture, quality of service, clients.