



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**DESARROLLO DE TESIS
“LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN
EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE LA ASOCIACIÓN
CENTRO PERUANO DE FOMENTO Y
DESARROLLO DE PYMES - CEPEFODES DEL
DISTRITO DE SAN ISIDRO EN EL AÑO 2012”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

**AUTOR:
HUAYTA PINEDO, JENNY ROXANA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL**

**ASESOR:
PROF. JOSÉ JORGE RODRÍGUEZ FIGUEROA
PROF. MARIANO LOPEZ RUIZ**

**LIMA – PERÚ
2012**

DEDICATORIA

El presente estudio de investigación se lo dedico a mi familia porque siempre estuvieron conmigo alentándome y no dejaron que me rindiera nunca a pesar de todas las adversidades que se me presentaron para alcanzar este logro.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación es un esfuerzo que contribuyeron diferentes personas ya sea directa o indirectamente cuales no puedo dejar de mencionarlos, a todos los profesor, a los asesores de tesis, a mis compañeros de la universidad, a la Asociación CEPEFODES, compañeros de trabajo y a mi familia sin el apoyo de todos ustedes no hubiese hecho este logro realidad, gracias por no perder la confianza y creer siempre en mí.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad “Cesar Vallejo”, Pongo a consideración de vuestro criterio profesional la evaluación del presente informe de investigación denominada: “CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN EL SERVICIO BRINDADO A LOS CLIENTES DE LA ASOCIACIÓN CENTRO PERUANO DE FOMENTO Y DESARROLLO DE PYMES - CEPEFODES DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO EN EL AÑO 2012” elaborado con el propósito de obtener el título de licenciado en Administración.

La presente investigación realizada es de tipo correlacional - causal, donde se busca hallar la relación entre la variable independiente y la variable dependiente

Respetados señores miembros del jurado y autoridades confiamos en que sabrán reconocer, en forma justa el mérito de la presente investigación, agradeciéndoles por anticipado las sugerencias y apreciaciones que se sirvan hacernos al respecto.

Atentamente y respetuosamente.

La autora

ÍNDICE

| | |
|---|---------|
| RESUMEN | Pág. 1 |
| ABSTRACTO | Pág. 2 |
| INTRODUCCION | Pág. 3 |
| | |
| Capítulo I.- PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | |
| 1.1. Planteamiento del problema | Pág. 5 |
| 1.2. Formulación del problema | Pág. 9 |
| 1.2.1 Problema General | |
| 1.2.1.1. Problemas Específicos | |
| 1.3. Justificación | Pág. 10 |
| 1.3.1. Limitación de la Investigación | |
| 1.4. Antecedentes | Pág. 12 |
| 1.5. Objetivos | Pág. 12 |
| 1.5.1. Objetivo General | |
| 1.5.2. Objetivos Específicos | |
| | |
| Capítulo II.- MARCO TEÓRICO | |
| 2.1. Antecedentes de la Investigación. | Pág. 14 |
| 2.2. Marco Definiciones | Pág. 22 |
| 2.3. Bases Teóricas | Pág. 25 |
| 2.4. Marco Conceptual | Pág. 30 |
| | |
| Capítulo III.- MARCO METODOLÓGICO | |
| 3.1. Hipótesis | Pág. 34 |
| 3.2. Variables | Pág. 34 |
| 3.2.1. Definición conceptual | |
| 3.2.2. Definición operacional | |
| 3.3. Metodología | Pág. 36 |
| 3.3.1. Tipo de estudio | |

| | |
|--|----------|
| 3.3.2. Diseño | |
| 3.4. Población y muestra | Pág. 37 |
| 3.5. Método de investigación | Pág. 38 |
| 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | Pág. 39 |
| 3.7. Métodos de análisis de datos | Pág. 41 |
| | |
| Capítulo IV. RESULTADOS | |
| 4.1 Descripción | Pág. 44 |
| 4.2 Contratación de Hipótesis | Pág. 82 |
| 4.3 Discusión | Pág. 96 |
| | |
| CONCLUSIONES | Pág. 99 |
| SUGERENCIAS | Pág. 102 |
| FUENTES BIBLIOGRAFICAS | Pág. 104 |

RESUMEN

Este trabajo es el resultado de un estudio referente a la Cultura Organizacional y el Servicio al Cliente de la Asociación Centro Peruano de Fomento y Desarrollo de Pymes – CEPEFODES del distrito de San Isidro.

La investigación es de tipo correlacional – causal. La muestra estudiada fue de 44 personas que laboran dentro de esta organización: la cual está conformada por la planta directiva, abogados, asistentes, Sectoristas, asesores y personal de limpieza, para saber si la Cultura Organizacional se relaciona significativamente con el Servicio al Cliente, para ello se utilizó la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple donde todas las unidades de la población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionadas para la aplicación de la encuesta. Se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual constó de 13 preguntas referentes a la Cultura Organizacional y 15 preguntas al Servicio al Cliente, sin tener en cuenta que se formularon otras preguntas para conocer las características de la población de estudio.

Se concluyó según los resultados obtenidos que existe relación directa entre la Cultura Organizacional y el Servicio al Cliente de la Asociación Centro Peruano de Fomento y Desarrollo de Pymes – CEPEFODES, así como también que las referencias culturales manifestadas se relacionan con la calidad de servicio, los valores practicados se relaciona directamente con la efectividad operativa asimismo las conductas compartidas dentro de la organización se relacionan significativamente con los indicadores de gestión, no obstante las referencias culturales manifestadas no se relacionan con la calidad de servicio. Se acepta la hipótesis general y dos hipótesis específicas.

ABSTRACT

This work is the result of a study concerning the Organizational Culture and Customer Service Centre Association Peruvian Promotion and Development of SMEs - CEPEFODES district of San Isidro. The research is correlational - causal.

The sample was 44 people who work within this organization: which is made by the plant directors, lawyers, assistants, Sectoristas, consultants and cleaners to see if the organizational culture was significantly related to the Customer Service, it used the technique of simple random probability sampling where all units of the population had the same probability of being selected for the implementation of the survey. The questionnaire was administered to collect information, which consisted of 13 questions concerning the 15 questions Organizational Culture and Customer Service, regardless of other questions that were asked to determine the characteristics of the study population.

It was concluded according to the results that there is direct relationship between organizational culture and the Customer Service Centre Association Peruvian Promotion and Development of SMEs - CEPEFODES, as well as the cultures expressed relate to the quality of service, practiced values is directly related to operational effectiveness also shared behaviors within the organization are significantly related to the management indicators, however expressed the cultural references are not related to the quality of service. General hypothesis is accepted and two specific hypotheses.