



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE**

**ADMINISTRACIÓN**

**La Cultura Organizacional de Servicios Cobranzas e Inversiones,**

**Grupo Scotiabank, Lima 2013**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**Marissabel Benites Alvarez**

**ASESOR:**

**Mg. Martha Ames Coca**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Recursos Humanos**

**Lima Perú**

**2013**

**PÁGINA DE JURADO**



---

**PRESIDENTE**

**Dr. RAUL DELGADO ARENAS**



---

**SECRETARIA**

**Mg. TERESA GONZALES MONCADA**



---

**VOCAL**

**Mg. CARLOS ARIAS CAYCHO**

## **Dedicatoria**

**A Dios, por haber sido mi fuerza y soporte en este largo camino,  
mi compañía Inquebrantable, y por haberme puesto una familia  
maravillosa que me acompaña a lo largo de mi vida.**

**A mis padres, Jeanette y Héctor que son mi modelo a seguir y mis  
pilares principales de apoyo incondicional, de quienes siempre  
estaré orgullosa; gracias por compartir mis locuras y mis nuevas  
aventuras.**

**A mis hermanos, AnaLu y Miguel Eduardo, quienes me empujan a  
ser mejor persona para ser su modelo a seguir y marcarles el  
camino de ser mejores que yo.**

**A todos mis familiares, y amigos que siempre me han ofrecido su  
apoyo y amistad incondicional, cosas que solo puedo retribuirles  
de la misma manera.**

**Para todos ustedes,**

**Marissabel Benites Alvarez**

## **Agradecimiento**

**A mis profesores y tutores por su apoyo y paciencia,  
por ayudarme a culminar mi trabajo, y aportar sus  
conocimientos y experiencia con el mundo de la  
educación.**

**A todos aquellos, que de alguna manera han aportado  
al logro y culminación del trabajo.**

**A todos ustedes**

**Mil Gracias.**

**Marissabel Benltes Alvarez**

### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Marissabel Benites Alvarez, con DNI 43064370, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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 Cesar Vallejo.

Lima, Enero 2014

**Marissabel Benites Alvarez**

## **Presentación**

**Señores miembros jurado presento ante ustedes la Tesis titulada “Cultura Organizacional de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones, Grupo Scotiabank, Lima 2013”, con la finalidad de describir la Cultura Organizacional de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones, Grupo Scotiabank, Lima 2013, en cumplimiento del Reglamento de Grados Titulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración, esperando cumplir con los requisitos de aprobación.**

**Marissabel Benites Alvarez**

## **RESUMEN**

El propósito de la presente tesis es diagnosticar la Cultura Organizacional de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones, Grupo Scotiabank, utilizando la metodología propuesta por Cameron & Quinn (1999), basa en el instrumento de OCAI (Organizational Culture Assessment Center), se pretende determinar de homogeneidad o dominancia del algún tipo de las culturas, expuestas por los autores, y que caracterizan a la Cultura de una Empresa. Para ello, se ha evaluado la totalidad de la Empresa Servicios Cobranzas e Inversiones, de las sedes de lima, que la conforman 1500 colaboradores, de acuerdo a los antecedentes de informes anteriormente realizados en la materia y en el tema de evaluación de cultura Organizacional, se ha determinado que la muestra elegida la conformen el total de 100 colaboradores, entre ellos, 10 colaboradores del departamento de Recursos Humanos, 10 del departamento de Contabilidad, 40 del departamento de Recaudación y 40 del departamento de Cobranzas. La investigación realizada es de tipo descriptivo, utilizándose para la recolección de los datos el cuestionario generado por Cameron & Quinn, denominado OCAI (Organizational Culture Assessment Instrument). A través de los datos obtenidos, los resultados del diagnóstico, las diferencias y congruencias halladas, entre los tipos culturales permiten aproximarse y describir la cultura dominante en la Organización. Por lo investigado se puede validar la hipótesis 1, que indica que hay una cultura dominante en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, Grupo Scotiabank que de acuerdo al análisis estadístico ANOVA y TUKEY muestra que la cultura que prevalece es la Cultura tipo Mercado.

**Palabras claves:** Cultura Organizacional, OCAI de Cameron & Quinn.

## **ABSTRACT**

The target of this thesis is to diagnose the Company Organizational Servicios Cobranzas e Inversiones, grupo Scotiabank, using the methodology proposed by Cameron & Quinn (1999), based on OCAI instrument (Organizational Culture Assessment Center), is to determine of homogeneity or dominance of some cultures, expressed by the authors and that characterize a Company Culture. To do this, we evaluated the entire Servicios Cobranzas e Inversiones, grupo Scotiabank, the headquarters of Lima city, make 1500 the partners, according to the background of earlier reports on these initiatives and on the subject Organizational culture assessment, it has been determined that the sample selected the make up the total of 100 employees, including 10 employees of the Human Resources department, accounting department 10, 40 levying department and 40 Collection department. The research is descriptive, used to collect the survey data generated by Cameron & Quinn, called OCAI (Organizational Culture Assessment Instrument). Through the data, diagnostic results, differences and found congruence between cultural types allow approach and describe the dominant culture in the organization. We investigated to validate the hypothesis 1, which indicates that there is a dominant culture in the business services, Collection and Investments, Scotiabank Group, according to statistical analysis ANOVA and TUKEY shows that culture is the culture prevailing market rate.

**Keywords:** Organizational Culture, OCAI Cameron & Quinn.



## INDICE

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
Presentación .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. - Introducción.....	1
II.- Marco Metodológico .....	28
2.1.- Variables .....	29
2.2. - Operacionalización de variables.....	29
2.3.- Metodología .....	31
2.4.- Tipos de Estudio .....	31
2.5.- Diseño.....	31
2.6.- Población, muestra y muestreo .....	32
2.7.- Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos .....	33
2.8.- Métodos de análisis de datos .....	35
III.- RESULTADOS.....	37
IV.- DISCUSION .....	52
V.- CONCLUSIONES .....	56
VI- RECOMENDACIONES .....	57
VII.- REFERENCIAS .....	58
ANEXOS .....	61
ANEXO 1 CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN: SELECCIÓN DE PROBLEMAS Y PARTES.....	62
ANEXO 2 DESCRIPCIÓN DE VARIABLE.....	63
ANEXO 3 ANTECEDENTES.....	64
ANEXO 4 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	67
ANEXO 5 COMUNICACIÓN AL PERSONAL DE LA EMPRESA .....	68
ANEXO 6 CUESTIONARIO OCAI.....	69
ANEXO 7 MANUAL OCAI, para facilitadores.....	71
ANEXO 8 INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION .....	73
ANEXO 9 VALIDACIÓN DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	74

**INDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Población y Muestra de Investigación.....	33
Tabla 2: Tabla resultados a nivel Global.....	37
Tabla 3: Tabla resultados de Recursos Humanos.....	38
Tabla 4: Tabla resultados de Contabilidad.....	39
Tabla 5: Tabla resultados de Recaudación.....	40
Tabla 6: Tabla resultados de Cobranzas.....	41
Tabla 7: Tabla Promedio por Departamentos.....	42
Tabla 8 Promedio por características Dominantes.....	44
Tabla 9: Líderes de la Organización.....	45
Tabla 10: Estilo Gerencial.....	46
Tabla 11: Unión de la Organización.....	47
Tabla 12: Énfasis Estratégico.....	48
Tabla 13: Dimensión: Criterio de Éxito.....	49
Tabla 14: Tablas de Puntuaciones Promedio por Dimensión.....	50
Tabla 15: Puntajes promedio del tipo de cultura el área de Trabajo.....	50
Tabla 16: Análisis ANOVA del Tipo de Cultura.....	51
Tabla 17: Análisis Post ANOVA (PRUEBA HSD DE TUKEY).....	52
Tabla 18: Estadísticos descriptivos del Puntaje Promedio del Tipo de Cultura.....	53
Tabla 19: Diagrama de cajas .....	53
Tabla 20: Promedios Totales para cada tipo de cultura según el área.....	54

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1: Marco de Valores de Competencia.....</b>	<b>14</b>
<b>Figura 2: Resultado OCAI a nivel Global.....</b>	<b>37</b>
<b>Figura 3: Resultado OCAI Recursos Humanos RRHH.....</b>	<b>38</b>
<b>Figura 4: Resultado OCAI Contabilidad.....</b>	<b>39</b>
<b>Figura 5: Resultado OCAI Recaudación.....</b>	<b>40</b>
<b>Figura 6: Resultado OCAI Cobranzas.....</b>	<b>41</b>
<b>Figura 7: Resultado OCAI Promedio por Departamentos.....</b>	<b>42</b>
<b>Figura 8: El contraste de las Puntuaciones por Dimensiones.....</b>	<b>43</b>
<b>Figura 9: Dimensión: Líderes de la Organización.....</b>	<b>44</b>
<b>Figura 10: Dimensión: Dimensión: Estilo Gerencial.....</b>	<b>45</b>
<b>Figura 11: Dimensión: Unión de la Organización.....</b>	<b>46</b>
<b>Figura 12: Dimensión: Énfasis Estratégico.....</b>	<b>47</b>
<b>Figura 13: Dimensión: Criterio de Éxito.....</b>	<b>48</b>
<b>Figura 14: Puntuaciones Promedio por Dimensión.....</b>	<b>49</b>