



**Cultura Organizacional y Calidad de Servicio
Administrativo en la Facultad de Ingeniería-UNDAC-2015**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magíster En Gestión Pública**

AUTOR:

Br. MACHACUAY BORJA Deysi del Pilar

ASESOR:

Mg. CONTRERAS MARIÑO, Alberto Eber

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración De Talento Humano

PERÚ- 2 016

Dr. GIRÓN MALPARTIDA, Juan José
Presidente

Mg. ALCÁNTARA VEGA, Imelda Felicita
Secretario

Dr. CONTRERAS MARIÑO, Alberto Eber
Vocal

DEDICATORIA

A todas las personas que me apoyaron y compartieron los momentos difíciles, brindándome las fuerzas necesarias para superarme.

AGRADECIMIENTOS

A todas esas personas que nos alientan a seguir superándonos en lo académico, manifestándonos sus consejos.

La autora.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Machacuay Borja, Deysi del Pilar, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 43335826, con la tesis titulada “Cultura Organizacional y Calidad de Servicio Administrativo en la Facultad de Ingeniería-UNDAC-2015”.

Declaro bajo juramento:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Cerro de Pasco, noviembre de 2015

Deysi del Pilar Machacuay Borja

DNI 43335826

PRESENTACIÓN

Para la investigación a presentarse deseamos conocer la relación entre las variables “CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA-UNDAC-2015”. Es una investigación descriptiva; que se llevará cabo en el año 2015, teniendo como muestra a los trabajadores de la Facultad de Ingeniería de la UNDAC. El proyecto de investigación se manifiesta con la finalidad de demostrar la relación, que existe entre cultura organizacional y calidad de servicio administrativo.

La cultura organizacional es la personalidad de la entidad en lo que respecta a procedimientos y relaciones, es porque a través de sus miembros descubriremos la cultura que ellos manifiestan en su servicio en las que incluyen los conocimientos, valores y habilidades al momento de llevar a cabo las tareas solicitadas como parte de sus funciones en el momento oportuno de manera eficaz y eficiente, lo cual no se está cumpliendo por tener actitudes negativas a la hora de brindar servicio a los usuarios de tal forma que éstos no atienden de manera correcta creyendo que al estar en esos puestos son la máxima autoridad y cumplir dichas funciones cuando a ellos les crea conveniente, motivo por el que se ha visto a la hora de convivencia van formando algo en común (negativo) dentro de su personalidad, sin perder sus diferencias individuales, y al ingresar personas nuevas no se socializan, por ello es necesario capacitarlos tanto técnica y culturalmente, para que puedan conocer cuáles son las conductas apropiadas dentro del lugar de trabajo, así como cuál es la forma correcta de brindar el servicio. Vivimos en una época en constantes cambios donde cada uno plasma los valores de forma diferente y libre de escoger los que formarán su personalidad en el orden e importancia que consideren correctos con su manera de ser y pensar. Sin embargo, existen aquellos valores que no cambian y se mantienen con el tiempo y son los que forman parte de la cultura organizacional a la hora de brindar la calidad de servicio requerido.

INDICE

CARATULA	i
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. Problema General	35
1.1.1 Problemas Específicos	35
1.2. Hipótesis	36
1.2.1 Hipótesis específicas	36
1.3. Objetivos	36
1.3.1 Objetivos específicos	36
CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO	37
2.1. Variables	37
2.1.1 Cultura Organizacional	37
2.2.2 Calidad de Servicio Administrativo	38
2.2. Operacionalización de variables	40
2.3. Metodología	42
2.4. Tipos de estudio	42
2.5. Diseño	42
2.6. Población Censal	43
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
2.7.1 Validación y Confiabilidad del Instrumento	45
2.8. Métodos de análisis de datos	46
CAPÍTULO III. RESULTADOS	47

2.1.	Descripción Estadística	47
2.2.	Prueba de hipótesis	66
	3.2.1 Prueba de Hipótesis General	66
	3.2.2 Prueba de Hipótesis específica N° 1	70
	3.2.3 Prueba de Hipótesis específica N° 2	72
	3.2.4 Prueba de Hipótesis específica N° 3	74
	CAPÍTULO IV.DISCUSIÓN	77
	CAPÍTULO V.CONCLUSIONES	80
	CAPÍTULO VI.RECOMENDACIONES	82
	CAPÍTULO VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
	ANEXOS	86

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO Nº 01: V1 – CULTURA ORGANIZACIONAL	40
CUADRO Nº 02: V2- CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO	41

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA Nº 01: DISTRIBUCIÓN DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA UNDAC 2015	43
TABLA Nº 02: ESCALA DE VALORACIÓN DE ALPHA DE CRONBACH	46
TABLA Nº 03: CONSOLIDADO DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO POR ÍTEM RESPONDIDO DE LA VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL	48
TABLA Nº 04: CONSOLIDADO DE RESULTADOS POR ÍTEM DE LA VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL	50
TABLA Nº 05: CONSOLIDADO DE RESULTADOS POR ÍTEM DE LA DIMENSIÓN CULTURA CONSTRUCTIVA	52
TABLA Nº 06: CONSOLIDADO DE RESULTADOS POR ÍTEM DE LA DIMENSIÓN CULTURA DE SOPORTE	54
TABLA Nº 07: CONSOLIDADO DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO POR ÍTEM RESPONDIDO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO	56
TABLA Nº 08: CONSOLIDADO DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO POR ÍTEM DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO	58
TABLA Nº 09: CONSOLIDADO DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO POR ÍTEM DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	60
TABLA Nº 10: CONSOLIDADO DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO POR ÍTEM DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA	62
TABLA Nº 11: CONSOLIDADO DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO POR ÍTEM DE LA DIMENSIÓN EFECTIVIDAD	63
TABLA Nº 12: COMPARACIÓN DE LOS ESTADÍGRAFOS DE CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO	65
TABLA Nº 13: ESTADÍGRAFO DE CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO	66
TABLA Nº 14: CORRELACIÓN DE LA VARIABLES CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO	67
TABLA Nº 15: COEFICIENTE DE VALORACIÓN EN LA ESCALA DE PEARSON	68
TABLA Nº 16: CORRELACIONES DE MUESTRAS EMPAREJADAS	69
TABLA Nº 17: PRUEBA DE MUESTRAS EMPAREJADAS	69

TABLA N° 18: CORRELACIÓN DE LA VARIABLES CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA	71
TABLA N° 19: CORRELACIÓN DE LA VARIABLES CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA DIMENSIÓN DE EMPATÍA	73
TABLA N° 20: CORRELACIÓN DE LA VARIABLES CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA DIMENSIÓN DE EFECTIVIDAD	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO Nº 01: CONSOLIDADO DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO POR ÍTEM RESPONDIDO DE LA VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL	49
GRÁFICO Nº 02: CONSOLIDADO DE RESULTADOS POR ÍTEM DE LA VARIABLE CULTURA ORGANIZACIONAL	51
GRÁFICO Nº 03: CONSOLIDADO DE RESULTADOS POR ÍTEM DE LA DIMENSIÓN CULTURA CONSTRUCTIVA	53
GRÁFICO Nº 04: CONSOLIDADO DE RESULTADOS POR ÍTEM DE LA DIMENSIÓN CULTURA DE SOPORTE	55
GRÁFICO Nº 05: CONSOLIDADO DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO POR ÍTEM RESPONDIDO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO	57
GRÁFICO Nº 06: CONSOLIDADO DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO POR ÍTEM DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO	59
GRÁFICO Nº 07: CONSOLIDADO DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO POR ÍTEM DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	61
GRÁFICO Nº 08: CONSOLIDADO DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO POR ÍTEM DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA	62
GRÁFICO Nº 09: CONSOLIDADO DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO POR ÍTEM DE LA DIMENSIÓN EFECTIVIDAD	64
GRÁFICO Nº 10: COMPARACIÓN DE ESTADÍGRAFOS DE CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO	65
GRÁFICO Nº 11: DISPERSIÓN DE VARIABLES CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO	68
GRAFICO Nº 12: CURVA DE GAUSS PARA DETERMINAR EL VALOR DE T STUDENT	70
GRÁFICO Nº 13: DISPERSIÓN DE VARIABLES CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA	71
GRÁFICO Nº 14: DISPERSIÓN DE VARIABLES CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA DIMENSIÓN DE EMPATÍA	73
GRÁFICO Nº 15: DISPERSIÓN DE VARIABLES CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA DIMENSIÓN DE EFECTIVIDAD	75

RESUMEN

La presente tesis titulada “Cultura Organizacional y Calidad de Servicio Administrativo de la facultad de ingeniería UNDAC 2015” cuyo objetivo general fue conocer el nivel de relación entre Cultura Organizacional y Calidad de Servicio Administrativo.

Para lo cual se obtuvo de la población censal se encuentra conformada por 30 trabajadores administrativos de la Facultad de Ingeniería-UNDAC, así mismo se hizo el uso del diseño correlacional y el método descriptivo. Toda la información fue recogida mediante la aplicación del instrumento denominado cuestionario, validado por el asesor del curso y la confiabilidad por el Alpha de Cronbach.

El resultado del Coeficiente de correlación de Pearson entre Cultura Organizacional y Calidad de Servicio Administrativo es de 0,194, que de acuerdo a la tabla se encuentra en la correlación positiva muy débil con una significación bilateral de 0,305, el cual nos lleva a aceptar la Hipótesis Alternativa (H1).

Por toda la aplicación de datos se concluye que al contar con una buena cultura organizacional se tiene buena calidad de servicio administrativo en la Facultad de Ingeniería-UNDAC, a excepción de una de las dimensiones de la variable con la cual al aumentar la cultura organizacional disminuye la empatía en la calidad de servicio administrativo o al disminuir la cultura organizacional aumenta la empatía.

Palabras claves: Cultura Organizacional, Calidad de Servicio Administrativo

ABSTRACT

This thesis entitled "Organizational Culture and Quality Administrative Service of the Faculty of Engineering UNDAC 2015" whose overall objective was to determine the level of relationship between organizational culture and Quality Administrative Service.

For which was obtained from the census population is made up of 30 administrative workers of the Faculty of Engineering-UNDAC, also made use of design and descriptive correlational method. All information was collected through the application of the instrument called questionnaire validated by the faculty advisor and reliability by Alpha Cronbach.

The result of Pearson correlation coefficient between organizational culture and Quality Administrative Service is 0.194, which according to the table is in the very weak positive correlation with bilateral significance of 0.305, which leads us to accept the hypothesis Alternative (H1).

Throughout the application data it is concluded that having good organizational culture has good quality management service at the Faculty of Engineering-UNDAC except one dimension of the variable with which to increase organizational culture decreases empathy in the quality of service or by reducing administrative organizational culture increases empathy

Keywords: Organizational Culture, Quality Administrative Service