



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cultura organizacional y calidad de servicio en el
Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y
Minería - Lima, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Geraldine Samantha Bedoya Benites

ASESOR:

Dr. Joel Martin Visurraga Agüero

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Estratégica del Talento Humano

PERÚ - 2017

Dr. Freddy Ochoa Tataje

Dra. Karen del Pilar Zevallos Delgado

Dr. Joel Martin Visurraga Agüero

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a Dios en primer lugar y a mi familia por brindarme su amor, sobre todo a mi hermana Thiara, por todo el apoyo necesario, y sobre todo por su paciencia, comprensión y sacrificio.

Agradecimientos

A Dios, y a la Virgen María por cuidarme y darme la oportunidad de vivir con salud, permitiéndome llegar hasta aquí.

A mis padres, por ser los inspiradores de mis anhelos, sobre todo a mi madre quién siempre me llena de orgullo, y fue quién me dió la vida, creyó siempre en mí y en mis expectativas, por ese gran cariño incondicional, por haberme inculcado sus valores, así como su fuerza y su coraje para continuar, motivándome a ser una persona de bien.

A mis hermanos, por la paciencia y comprensión durante todo este tiempo, además de contribuir a darme el valor de seguir adelante y luchar por mis sueños.

A mis maestros, que aportaron en mi formación personal como profesional, aquellos que marcaron cada etapa de mi camino, en especial a mi docente de curso de proyecto de tesis y tesis, Joel Martin Visurraga Agüero quien fue mi guía en todo este proceso.

A mis amigos, por compartir no solo momentos importantes para mí en este tiempo de estudios, sino también por su soporte y por brindarme sus conocimientos.

A todas aquellas personas, que de algún modo son importantes en mi vida, y que han contribuido con sus muestras de afecto.

.

La autora.

Declaración de Autoría

Yo, **Geraldine Samantha Bedoya Benites**, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “**Cultura organizacional y calidad de servicio en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Lima, 2017**”, presentada, en 132 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las notas empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras notas, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

- No he utilizado ninguna otra nota distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su nota o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 15 de noviembre del 2017

Geraldine Samantha Bedoya Benites

DNI: 41977115

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, le presentamos la tesis que tiene como título: “Cultura organizacional y calidad de servicio en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Lima, 2017”, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de Magíster en Gestión Pública.

El documento consta de ocho capítulos. El primer capítulo denominado Introducción está relacionado con el problema de la investigación y está constituido por los antecedentes, la fundamentación científica, justificación, hipótesis y objetivos de la investigación. El segundo capítulo denominado Marco Metodológico está relacionado con el tipo de investigación y está constituido por Variables, Operacionalización de variables, metodología, tipo de estudio y diseño, la población, muestra y tipo de muestreo, técnicas e instrumento de recolección de datos y métodos de análisis de datos. El tercer capítulo denominado Resultados expone el desempeño de la investigación en forma textual y gráfica. El cuarto capítulo denominado Discusión presenta la relación entre los antecedentes el marco teórico y los resultados. El quinto capítulo presenta las conclusiones de la investigación, El sexto capítulo Recomendaciones, presenta las sugerencias del investigador, el séptimo capítulo Referencias Bibliográficas, presenta las referencias bibliográficas de los conocimientos generados a la fecha en lo referido a la investigación y el octavo capítulo presenta a través de los anexos Material adicional relevante del estudio.

La autora.

Índice de Contenido

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.2.1. Bases teóricas de cultura organizacional	21
1.2.2. Bases teóricas de la calidad de servicio	32
1.2.3. Definición de términos básicos	41
1.3 Justificación	43
1.4 Problema	48
1.5 Hipótesis	49
1.6 Objetivos	50
II. Marco Metodológico	
2.1 Variables	52
2.2 Operacionalización de variables	52
2.3 Metodología	54
2.4 Tipos de estudio	54

2.5	Diseño	54
2.6	Población, muestra y muestreo	55
2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
2.8	Métodos de análisis de datos	62
2.9	Aspectos éticos	63
III.	Resultados	
3.1	Análisis descriptivo	65
3.2	Contrastación de hipótesis	73
IV.	Discusión	80
V.	Conclusiones	85
VI.	Recomendaciones	87
VII.	Referencias bibliográficas	90
Anexos		
Anexo A	Matriz de consistencia	
Anexo B	Matriz de Operacionalización de variables	
Anexo C	Instrumento de recolección de datos	
Anexo D	Certificados de validación de instrumentos	
Anexo E	Muestra de instrumento aplicado	
Anexo G	Base de datos	
Anexo H	Artículo científico.	

Lista de Tablas

		Página
Tabla 1	Los distintos estratos de la cultura organizacional	25
Tabla 2	Ranking de las mejores empresas 2016, que emplean cultura organizacional con más de 1000 trabajadores.	31
Tabla 3	Ranking de las mejores empresas 2016, que emplean cultura organizacional entre 251 y 1000 trabajadores.	31
Tabla 4	Ranking de las mejores empresas 2016, que emplean cultura organizacional	41
Tabla 5	Operacionalización de la variable Cultura Organizacional.	53
Tabla 6	Operacionalización de la variable Calidad de Servicio.	53
Tabla 7	Población de la oficina Los Olivos	55
Tabla 8	Lista de expertos que certificaron la validez del instrumento de recolección de datos en la variable Cultura Organizacional	60
Tabla 9	Lista de expertos que certificaron la validez del contenido del instrumento de recolección de datos la variable Calidad de Servicio.	60
Tabla 10	Estadísticos de fiabilidad para la variable Cultura Organizacional	61
Tabla 11	Estadísticos de fiabilidad para la variable Calidad de Servicio	61
Tabla 12	Tabla de contingencia Género por Cultura Organizacional	65
Tabla 13	Tabla de contingencia Género por Calidad de Servicio	66
Tabla 14	Tabla de contingencia Cultura Organizacional por	68

	Calidad de Servicio	
Tabla 15	Tabla de contingencia Cultura Organizacional por la dimensión Expectativas del Cliente en la Calidad de Servicio	69
Tabla 16	Tabla de contingencia Cultura Organizacional por la dimensión Percepción del cliente en la Calidad de Servicio	70
Tabla 17	Tabla de contingencia Cultura Organizacional por la dimensión Satisfacción del cliente en la Calidad de Servicio	72
Tabla 18	Tabla de correlación entre la variable Cultura Organizacional por la variable Calidad de Servicio	74
Tabla 19	Tabla de correlación entre la variable Cultura Organizacional y la dimensión expectativas del Cliente	75
Tabla 20	Tabla de correlación entre la variable Cultura Organizacional y la dimensión Percepción del cliente	76
Tabla 21	Tabla de correlación entre la variable Cultura Organizacional y la dimensión Satisfacción del cliente	77

Lista de Figuras

		Página
Figura 1	Variables del entorno que afectan el comportamiento organizacional.	24
Figura 2	Como se forman las culturas organizacionales	27
Figura 3	Resultado del cálculo del tamaño de muestra Software Decisión Analyst Stats 2.0.	57
Figura 4	Histograma Género por Cultura Organizacional	65
Figura 5	Histograma Género por Calidad de Servicio	66
Figura 6	Histograma Cultura Organizacional por Calidad de Servicio	68
Figura 7	Histograma Cultura Organizacional por la dimensión Expectativas del Cliente en la Calidad de Servicio	69
Figura 8	Histograma Cultura Organizacional por la dimensión Percepción del cliente en la Calidad de Servicio	71
Figura 9	Histograma Cultura Organizacional por la dimensión Satisfacción del cliente en la Calidad de Servicio.	72

Resumen

El presente estudio: Cultura organizacional y calidad de servicio en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – Lima 2017, tuvo como principal objetivo determinar la relación que existe entre la Cultura Organizacional y la Calidad de Servicio, desde la óptica de la población que fue de 190 usuarios que realizan operaciones y trámites en la oficina de los Olivos.

El tipo de estudio realizado fue básica, ya que tiene como propósito recoger información y determinar la relación que existe entre las dos variables. El enfoque fue cuantitativo y se utilizó el método hipotético deductivo, ya que se usó la recopilación de datos para así demostrar las hipótesis realizadas. Asimismo el tipo de diseño de investigación es no experimental transversal de nivel correlacional ya que se realizó sin la manipulación deliberada de variables y se fundamentó con un estudio de campo, el cual recogió la información en un período específico y se desarrolló al aplicar la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario, para los usuarios de la oficina de Los Olivos, el cual estuvo constituido por 38 preguntas en total y cada pregunta con cinco alternativas. Con el cuestionario los usuarios brindaron información con la cual se obtuvo la confiabilidad del instrumento utilizando el software IBM SPSS Statistics versión 21. Luego se estableció el contraste de las hipótesis mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman para determinar el grado de relación existente entre las variables y dimensiones planteadas.

El valor resultante que se obtuvo permitió determinar que existe relación significativa y una correlacional directa donde el coeficiente Rho de Spearman es equivalente a 0.290 y el valor P (0.000) <0.01. Por tanto se concluye que la variable Cultura Organizacional y la variable Calidad de Servicio se relacionan en forma positiva y en un nivel débil.

Palabras Clave: Cultura Organizacional, Calidad de Servicio, Motivación de personal, Mejoras en la Institución, Expectativa, Satisfacción.

Abstract

The present study: Organizational culture and quality of service in the Supervisory Body of Investment in Energy and Mining - Lima 2017, had as main objective to determine the relationship that exists between the Organizational Culture and the Quality of Service, from the perspective of the population which was 190 users who perform operations and procedures in the office of Olives.

The type of study carried out was basic, since its purpose is to collect information and determine the relationship between the two variables. The approach was quantitative and the hypothetical deductive method was used, since the data collection was used in order to demonstrate the hypotheses made. Likewise, the type of research design is cross-sectional non-experimental as it was carried out without the deliberate manipulation of variables and was based on a field study, which collected the information in a specific period and was developed by applying the technique of survey and the questionnaire instrument, for users of the Los Olivos office, which consisted of 38 questions in total and each question with five alternatives. With the questionnaire, the users provided information with which the reliability of the instrument was obtained using the software IBM SPSS Statistics version 21. Then the hypothesis test was established by Spearman's nonparametric Rho test to determine the degree of relationship between the variables and dimensions raised

The resulting value that was obtained allowed to determine that there is a significant relationship and a direct correlation where the Rho coefficient of Spearman is equivalent to 0.290 and the P value (0.000) <0.01 . Therefore, it is concluded that the variable Organizational Culture and the variable Quality of Service are related in a positive way and at a weak level.

Keywords: Organizational Culture, Quality of Service, Motivation of personnel, Institutional Improvements, Expectation, Satisfaction.