

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**

**FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**UNIDAD DE POSGRADO**

**Estrategias para la mejora de la cultura organizacional  
de Servicios Analíticos Generales S.A.C. aplicando el  
modelo de Denison**

**TESIS**

Para optar el Grado Académico de Magíster en Ingeniería  
Industrial

**AUTOR**

Carmen del Rosario BALCAZAR GUERRA

**ASESOR**

Alfonso Ramón CHUNG PINZÁS

Lima – Perú

2018

## RESUMEN

El problema presentado en esta investigación se dividió en las 4 dimensiones según el modelo de Denison para la medición de la cultura organizacional, de la empresa de servicios de laboratorio Servicios Analíticos Generales S.A.C.

Al aplicar el cuestionario en la dimensión involucramiento se encontró que no existía empoderamiento en las labores, el trabajo de equipo no se apreciaba y faltaba liderazgo; en la dimensión consistencia se logró apreciar que los jefes no hacían lo que pregonaban, la comunicación no era fluida entre los directivos y los jefes, así mismo se adolecía de consistencia en las labores; con respecto a la dimensión adaptabilidad se pudo observar que el personal no tenía la actitud al cambio por lo tanto no eran flexibles, además había alta rotación de personal; finalmente la dimensión de misión, se encontró que los colaboradores no tenían claro las estrategias de la organización, tampoco conocían la visión.

Después de la aplicar las estrategias de liderazgo y motivación, el ambiente en la organización cambio de manera gradual las personas que no se conocían empezaron a conocerse y la motivación de otros solicitando más talleres. En los talleres de liderazgo se apoyó a los colaboradores introvertidos a crecer manejando grupos pequeños y se comprobó que la comunicación se hizo más fluida. Se logró que el personal de operaciones se integre con el personal administrativo.

Estos cambios es muy importante mantenerlos, no dejar de incentivar a los colaboradores.

**Palabras claves: Cultura organizacional, Involucramiento, Consistencia, Adaptabilidad y Misión.**

## ABSTRACT

The problem presented in this research was divided into the 4 dimensions according to Denison's model for the measurement of the organizational culture of the laboratory services company Servicios Analíticos Generales S.A.C

When applying the questionnaire in the involvement dimension, it was found that there was not empowerment in the work, the team work was not appreciated and lacked leadership; In the consistency dimension it was possible to appreciate that the bosses did not do what they preached, the communication was not fluid between the managers and the bosses, also it was affected of consistency in the works; With respect to the adaptability dimension, it was possible to observe that the personnel did not have the attitude to the change therefore they were not flexible, in addition there was high rotation of personnel; Finally the dimension of mission, it was found that the collaborators were not clear the strategies of the organization, did not know the vision. After applying the strategies of leadership and motivation, the environment in the organization gradually changed people who did not know each other and the motivation of others requesting more workshops. In the leadership workshops the introverted collaborators were supported to grow managing small groups and it was verified that the communication became more fluid. Operations staff were integrated with administrative staff. These changes are very important to keep them, do not stop encouraging the collaborators.

**Keywords: Organizational Culture, Involvement, Consistency, Adaptability and Mission.**