



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

Dirección General de Estudios de Posgrado

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



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Balcazar, C. (2018). *Estrategias para la mejora de la cultura organizacional de Servicios Analíticos Generales S.A.C. aplicando el modelo de Denison*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
MAYOR DE SAN MARCOS**  
Universidad del Perú, DECANA DE AMERICA

**UNIDAD DE POSGRADO**

2 S/D  
11-R  
2U-R

# 180

**ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 1-UPG-FII-2018**


**SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO  
DE MAGISTER EN INGENIERIA INDUSTRIAL**

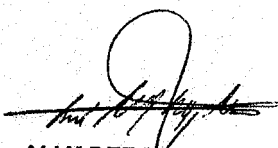
En la ciudad de Lima, del día dieciocho del mes de enero del dos mil dieciocho, siendo las nueve horas y media, en acto público se instaló el Jurado Examinador para la Sustentación de la Tesis titulada: **"ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE SERVICIOS ANALÍTICOS GENERALES S.A.C APLICANDO EL MODELO DE DENISON"**, para optar el Grado Académico de Magister en Ingeniería Industrial.

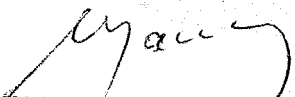
Luego de la exposición y absueltas las preguntas del Jurado Examinador se procedió a la calificación individual y secreta, habiendo sido..... *Aprobado*..... con la calificación de..... *16 (Bueno)*.....

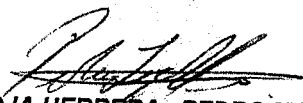
El Jurado recomienda que la Facultad acuerde el otorgamiento del Grado Académico de Magister en Ingeniería Industrial, al **Bach. CARMEN DEL ROSARIO BALCAZAR GUERRA**.

En señal de conformidad, siendo las... *10:45*..... horas se suscribe la presente acta en cuatro ejemplares, dándose por concluido el acto.

  
**Dr. TINOCO GÓMEZ, OSCAR RAFAEL**  
Presidente

  
**Dr. ALVAREZ MERINO, JOSÉ CARLOS**  
Miembro

  
**Dr. TORRES VALLADARES, MANUEL ENCARNACIÓN**  
Miembro

  
**Mg. LOJA HERRERA, PEDRO MODESTO**  
Miembro

  
**Dr. CHUNG PINZAS, ALFONSO RAMÓN**  
Asesor

## 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 aplicación de las estrategias de liderazgo y motivación, el ambiente en la organización cambió 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 son muy importantes 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.**