

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“CULTURA ORGANIZACIONAL DE UNA  
EMPRESA DEL SECTOR DE SERVICIO DE  
ENERGÍA ELÉCTRICA – MOYOBAMBA 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciada en Administración**

**Autora:**

Diana Melissa Rodriguez Obo

**Asesor:**

Mg. Cristian Joel Martínez Agama  
<https://orcid.org/0000-0001-9622-3724>

Lima - Perú

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>MAGNOLIA JESUS DUSEK PAZ</b>	<b>06782959</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>OBISPO SOTOMAYOR LESTER ALBERTO</b>	<b>44343244</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>ANGELA GIOVANNA MAZA CHUMPITAZ</b>	<b>40935708</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

**TABLA DE CONTENIDO**

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática	9
1.2. Formulación del problema	25
1.3. Objetivos	27
1.4. Justificación	28
1.5. Limitaciones	29
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	30
2.1. Tipo de investigación	30
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)	30
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	31
2.4. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos	36
2.5. Aspectos Éticos	36
CAPÍTULO III: RESULTADOS	38
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	49
4.1. Discusión	49
4.2. Conclusiones	58
4.3. Recomendaciones	60
REFERENCIAS	62
ANEXOS	67

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Tipos de Cultura - OCAI</i> .....	32
Tabla 2	<i>Ficha de análisis de validación del instrumento OCAI</i> .....	33
Tabla 3	Perfil de trabajadores administrativos encuestados.....	38
Tabla 4	Resultados de la aplicación de OCAI – Cultura Organizacional .....	39
Tabla 5	<i>Resultados OCAI – Cultura Organizacional: Características Dominantes</i> .....	40
Tabla 6	<i>Resultado OCAI – Cultura Organizacional: Líderes de la organización</i> .....	41
Tabla 7	<i>Resultado OCAI – Cultura Organizacional: Estilo gerencial</i> .....	43
Tabla 8	<i>Resultado OCAI – Cultura Organizacional: Unión en la Organización</i> .....	44
Tabla 9	Resultado OCAI – Cultura Organizacional: Énfasis estratégico .....	45
Tabla 10	Resultado OCAI – Cultura Organizacional: Criterio para el éxito .....	46

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Estructura factorial de la Escala de Cultura Organizacional .....	22
Figura 2	<i>Tipos de Cultura Organizacional</i> .....	23
Figura 3	Resultado General OCAI – Cultura Organizacional.....	39
Figura 4	Resultado OCAI – Cultura Organizacional: Características Dominantes.....	41
Figura 5	Resultado OCAI – Cultura Organizacional: Líderes de la organización .....	42
Figura 6	Resultado OCAI – Cultura Organizacional: Estilo gerencial.....	43
Figura 7	Resultado OCAI – Cultura Organizacional: Unión en la Organización .....	44
Figura 8	Resultado OCAI – Cultura Organizacional: Énfasis estratégico.....	45
Figura 9	Resultado OCAI – Cultura Organizacional: Criterio para el éxito.....	46
Figura 10	Resultados general OCAI – Cultura Organizacional por Sexo (Actual y Preferida).....	47
Figura 11	Resultados general OCAI – Cultura Organizacional por Cargo (Actual y Preferida).....	48

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación evaluó la cultura organizacional en los trabajadores de una empresa del sector de Servicio de Energía Eléctrica en la provincia de Moyobamba 2022, fueron 26 participantes, todos ellos personal administrativo de la Sucursal Moyobamba.

La investigadora utilizó el instrumento desarrollado por Cameron y Quinn (2006), denominado OCAI por sus siglas en inglés, de tipo cuantitativo, elaborado a partir de la teoría Marco de Valores de Competencias. Desarrollando cuatro arquetipos de cultura organizacional: Clan, Adhocrática, Mercado y Jerárquica. Como se menciona en el estudio es uno de los instrumentos más utilizados, aplicados en diferentes países del mundo, no se encontró su aplicación en empresas de servicio de energía eléctricas.

Según los resultados la cultura organizacional actual es de tipo Jerárquica, lo que significa, percepción de estabilidad y orientada al interior, con reglas claras y específicas. La cultura organizacional preferida es la de tipo Clan, indicando el deseo de un ambiente de trabajo más familiar, con valores y objetivos compartidos.

Las conclusiones permiten tener una perspectiva clara acerca de la cultura en las empresas de servicio eléctricas, con el propósito de definir estrategias en el corto y largo plazo, lo que permitirá un equilibrio y una mayor proyección.

**PALABRAS CLAVES:** Cultura organizacional, desempeño, percepción

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**

## REFERENCIAS

- Álvarez Salazar, M. K., Aylas García, F. E., Villafana Mendoza, L. A., & Villafuerte Angles, L. (2017). *Cultura empresarial en una muestra del sector agroindustrial en Arequipa, Ica y La Libertad [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]*. Repositorio Institucional PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/8433>.
- Assens-Serra, J. (2018). *Cultura organizacional: una investigación psicométrica, predictiva y transcultural, en empresas españolas y latinoamericanas [Tesis doctoral, Universitat de VIC]*. Repositorio Institucional UVIC. <https://www.tdx.cat/handle/10803/666969?locale-attribute=es#page=1>.
- Bernal Torres, C. A. (2106). *Metodología de la investigación (4ta. Ed.)*. Pearson.
- Caceres Sotomayor, D. (2020). *Las habilidades directivas en la cultura organizacional percibida por los trabajadores de la Micro Red de Salud de Pampachiri, Dirección de Salud de Apurímac II, 2020 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57044/Caceres\\_SD-SD.pdf?sequence=4](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57044/Caceres_SD-SD.pdf?sequence=4).
- Cadena Espinoza, M. L., & Lituma Lituma, I. (2020). *Diagnóstico de la cultura organizacional en la distribuidora de fármacos Cadena Espinoza Cía. Ltda. de Cuenca-Ecuador (Tesis de pregrado, Universidad del Azuay)*. Repositorio institucional UA. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10243>.
- Calderón Romero, A. E. (2018). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018 [Tesis de*

*pregrado, Universidad de Tumbes*. Repositorio Institucional UNT.

<http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/313>.

Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2006). *Diagnosing and changing organizational culture based on the competing values framework*. Jossey-Bass.

Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2011). *Diagnosing and changing organizational culture based on the competing values framework*. Jossey-Bass.

Cerpa Noya, J. (2018). *Propiedades psicométricas del Organizational Culture Assessment Instrument (OCAI) en colaboradores de Lima Metropolitana [Tesis de pregrado, Universidad de Lima]*. Repositorio Institucional UL. [http://repositorio-anterior.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/5868/Cerpa\\_Noya\\_Jimena.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio-anterior.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/5868/Cerpa_Noya_Jimena.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. MacGraw-Hill.

Condori-Ojeda, P., & Paniagua-Machicao, F. M. (2018). *Investigación científica en educación (2da. Ed.)*. Gráfica MaxColor SAC.

DELOITTE. (2018). *El auge de la empresa social "Tendencias globales de capital humano 2018"*. Delloite Insights.

Fano Aquino, J. C. (2019). *Percepción de los colaboradores sobre la cultura organizacional en la IE Esteban Sanabria de la ciudad de Huancayo [Tesis de pregrado, Universidad Continental]*. Repositorio Institucional UC. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7085/2/IV\\_FCE\\_308\\_TE\\_Fano\\_Aquino\\_2019.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7085/2/IV_FCE_308_TE_Fano_Aquino_2019.pdf).

- Gestión, R. (2021, julio 22). *Gestión.pe*. Obtenido de Cultura Organizacional: El 81% de los encuestados creen que genera ventajas competitivas: <https://bit.ly/3yLMxmy>
- Hernández Sampieri, R. (2008). *Exploración del modelo de valores en competencias en el medio mexicano y su vinculación con el clima organizacional [Tesis doctoral, Universidad de Celaya]*. Repositorio Institucional UC. <https://bit.ly/3gcZiQB>.
- Hernandez, Z. (2016). *Cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área de cirugía del hospital Naylamp [Tesis de pregrado, Iniversidad de Señor de Sipan]*. Repositorio Institucional USS, <https://hdl.handle.net/20.500.12802/2284>.
- Ibarra Ferrara, M. C. (2019). *Análisis de la cultura organizacional y estilos de liderazgo educativo en dos establecimientos de Alto Rendimiento de la comuna de Cauquenes [Tesis de maestría, Universidad de Talca]*. Repositorio Institucional UT. <http://dspace.otalca.cl/bitstream/1950/12056/3/20190178.pdf>.
- Liger Zapata, J. W., & Ocaña Zapata, M. M. (2019). *La cultura organizacional y su influencia en el desempeño financiero de las Pymes del Canton Latacunga reguladas por la superintendencia de compañías, valores y seguros [Tesis de pregrado, Universidad de las Fuerzas Armadas]*. 2019.
- López de la Peña, A. (2020, agosto 08). *Forbes México*. Obtenido de La importancia de la cultura organizacional en el mundo Post Covid-19: <https://bit.ly/3g9f4w0>
- Mejía Morán, K. P. (2018). *Cultura Organizacional en los colaboradores de una empresa privada dedicada a la asistencia Funeraria en el distrito de surco, 2017 [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilazo de la Vega]*. Repositorio Institucional UIGV. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2884>.

- Niño de Guzman Miranda, J. C. (2015). La cultura organizacional en el contexto de la globalización. *Revista apunte universitario*, Volumen V, Número 2, 19-40.
- Patlán, P. J. (2019). *Medición de la cultura organizacional en organizaciones mexicanas*. UNAM.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Person Educacion.
- Rodríguez Rubio, D. F. (2020). *Diagnóstico de la cultura organizacional en una Pyme del sector gastronómico de la ciudad de Cali [Tesis de pregrado, Universidad de Cali]*. Repositorio Institucional UC.  
[https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/87427/1/TG02889.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/87427/1/TG02889.pdf).
- Salazar, A. M. (2008). *Estudio de la cultura organizacional, según Cameron y Quinn: Caso de una empresa del sector asegurador venezolano [Tesis de pregrado, Universidad Católica Andrés Bello]*. Repositorio Instirucional UCAB.  
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR5070.pdf>.
- Saravia Contreras, T. C. (2017). *Cultura organizacional en trabajadores de una empresa metalmecánica de Lima Metropolitana [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilazo de la Vega]*. Repositorio Institucional UIGV.  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1845>.
- Schein, E. (2010). *Organizational Culture and Leadership (4ta. Ed.)*. Jossey-Bass.
- Solis Santos, P. (2018). *Percepción de la cultura organizacional del Banco Financiero de la Agencia Huancayo-2015 según metodología OCAI [Tesis de pregrado, Universidad Continental]*. Repositorio Institucional UC.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12394/4903>.

Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación (4ta. Ed.)*. LIMUSA Noriega Editores.

Torres Cahuana, P. A. (2017). *Cultura organizacional y satisfacción laboral de un centro de atención al ciudadano, lima-2017 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/9106>.

Vela Ruiz, J. O., Dávila Pérez, L. R., & Sanandres Farfán, V. O. (2015). *Percepción de la cultura organizacional en empresas del sector microfinanciero en la región Lambayeque [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]*. Repositorio Institucional PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/9924>.

Zeballos Valdivia, R. C. (2018). *Estudio descriptivo de cultura organizacional y estilos de liderazgo en un centro de salud del MINSA [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín]*. Repositorio Institucional UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5733/ADMzevarc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.