



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL BANCO
FINANCIERO DEL PERÚ OFICINA FIORI - 2014.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

RICARDO ALEXANDER BARDALAGO FLORES

ASESOR:

Mgtr. HECTOR TORRES OPORTO

LINEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA - PERÚ

2014

Jurado

Presidente: Dr. Guillermo Príncipe Cotillo

Secretario: Dr. Jorge Luis Flores Bravo

Vocal: Mgtr. Héctor Torres Oporto

Dedicatoria

A mi familia por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

El Autor.

Agradecimiento

A Dios, y a los docentes de la Universidad César Vallejo, por la confianza brindada y por servirnos de guía en este proceso hacia el camino del éxito profesional.

El Autor.

Declaración Jurada de Autenticidad

Yo, Bardalago Flores Ricardo Alexander, identificado con DNI N° 41797646, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, me presento con la tesis titulada “Cultura Organizacional y Calidad de Servicio en el Banco Financiero del Perú oficina Fiori - 2014” declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría y que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 15 de noviembre del 2014.

.....
Bardalago Flores Ricardo Alexander

DNI: 41797646

Presentación

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada “Cultura Organizacional y Calidad de Servicio en el Banco Financiero del Perú oficina Fiori - 2014”. En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y de la Universidad “Cesar Vallejo” para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

En esta investigación se ha realizado una correlación de resultados hallados en torno a la cultura organizacional y la calidad de servicio. El mejoramiento continuo es una gran preocupación, ya que con ella se puede consolidar y proyectar la organización con efectividad. La intención de mantener la vigencia en un mundo donde lo único constante es el cambio, puede garantizar la supervivencia organizacional y para ello se requiere de un profundo conocimiento del contexto externo, el entorno inmediato y el ambiente interno de la organización.

El documento consta de siete capítulos: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Marco metodológico, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones, y Capítulo VII: Referencias bibliográficas y anexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El investigador.

Índice de contenido

	Pag.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCION	
Introducción	15
Antecedentes	16
Fundamentación científica Cultura Organizacional	20
Cultura Organizacional	20
Diferencia entre clima y cultura organizacional	22
Elementos de la cultura organizacional	23
Clasificación de la cultura organizacional	24
Importancia de la cultura organizacional	24
Dimensiones de la cultura organizacional	25
Fundamentación científica Calidad de Servicio	26
Calidad de Servicio	26
Dimensiones de la calidad de servicio	28
Justificación	30
Justificación Teórica	30
Justificación Práctica	31
Justificación Metodológica	31
Justificación Epistemológica	31
Justificación Legal	31
Planteamiento del Problema	31
1.1. Problemas	33

1.2. Hipótesis	33
General	33
Específicas	33
1.3. Objetivos	34
General	34
Específicos	34
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	36
2.2. Operacionalización de variables	36
2.3. Metodología	37
2.4. Tipo de estudio	38
2.5. Diseño de investigación	38
2.6. Población y muestra	39
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
2.8. Métodos de análisis de datos	43
III. RESULTADOS	
Descripción de los resultados	45
Interpretación	46
Prueba de Hipótesis	52
IV. DISCUSIÓN	59
V. CONCLUSIONES	62
VI. RECOMENDACIONES	65

CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

67

ANEXOS

Matriz de consistencia

70

Certificado de validez de las variables

71

Validación por juicio de expertos

74

Índice de tablas

Tabla 01: Grado de relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio	46
Tabla 02: Grado de relación entre la aceptación al riesgo y la calidad de servicio	47
Tabla 03: Grado de relación entre la atención a los detalles y la calidad de servicio	49
Tabla 04: Relación entre la orientación hacia los resultados y la calidad de servicio	50
Tabla 05: Relación entre la orientación hacia las personas y la calidad de servicio	51

Índice de figuras

Figura 01: Grado de relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio	46
Figura 02: Grado de relación entre la aceptación al riesgo y la calidad de servicio	48
Figura 03: Grado de relación entre la atención a los detalles y la calidad de servicio	49
Figura 04: Relación entre la orientación hacia los resultados y la calidad de servicio	50
Figura 05: Relación entre la orientación hacia las personas y la calidad de servicio	52

Resumen

La presente investigación titulada: Cultura Organizacional y Calidad de Servicio en el Banco Financiero del Perú oficina Fiori - 2014, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la cultura organizacional y la calidad de servicio en el Banco Financiero del Perú Oficina Fiori - 2014. Esto como respuesta al problema: ¿Qué relación existe entre la Cultura Organizacional y la Calidad de Servicio en el Banco Financiero del Perú Oficina Fiori - 2014?

La investigación se desarrolló bajo un diseño descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo, en el cual la muestra estuvo conformada por 30 trabajadores del Banco Financiero del Perú Oficina Fiori - 2014. Para mejorar la información requerida, previamente se validaron los instrumentos y se demostró la validez y confiabilidad, mediante la técnica de opinión de expertos y KR-20; la técnica que se utilizó fue una encuesta y el instrumento el cuestionario graduado en la escala de dicotómica para ambas variables.

En la presente investigación se arribó a la conclusión que existe una correlación positiva a partir de los resultados hallados con la prueba de Rho de Spearman 0,802 entre Cultura Organizacional y Calidad de Servicio en el Banco Financiero del Perú oficina Fiori - 2014. Por tanto se comprobó la hipótesis y el objetivo general del estudio.

Palabras claves: cultura organizacional, calidad del servicio.

Abstract

This research entitled: Organizational culture and quality of service in the office of Perú Banco Financiero Fiori - 2014, aimed to determine the relationship between organizational culture and quality of service in the Office of Perú Banco Financiero Fiori - 2014 This response to the problem: What is the relationship between organizational culture and quality of service in the Office of Perú Banco Financiero Fiori - 2014?

The research was conducted under a descriptive correlational design with a quantitative approach, in which the sample consisted of 30 workers from Perú Banco Financiero Office Fiori - 2014 To improve the required information, previously validated instruments and validity was demonstrated and reliability, using the technique of expert opinion and KR-20; the technique used was a survey questionnaire and instrument graduated scale for both dichotomous variables.

In the present investigation was led to the conclusion that there is a positive correlation from the results found in testing Spearman's Rho 0.802 between organizational culture and service quality in the Financial Bank of Peru office Fiori - 2014 therefore it was found the hypothesis and the overall objective of the study.

Keywords: organizational culture, quality of service.