



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN
EL BANCO DE LA NACIÓN, BAGUA.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO
EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA

Br. JHENNY KARINA GONZÁLES URQUÍA

ASESOR

Dr. HUGO ENRIQUE HUIMAN TARRILLO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

CHICLAYO – PERÚ

2018

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Henry Armando Mera Alarcón
Presidente

Mg. Limberg Zuñe Chero
Secretario

Dr. Hugo Enrique Huiman Tarrillo
Vocal

DEDICATORIA

Dedico esta Tesis primeramente a Dios por permitirme tener vida, salud y poder realizar uno más de mis propósitos que es concluir mis estudios de Post- Grado.

A mis padres que me han dado la existencia; y en ella la capacidad por superarme y desear lo mejor en cada paso por este camino difícil y arduo de la vida. Gracias por ser como son, por que su presencia y persona han ayudado a construir y forjar la persona que ahora soy.

A mis hermanos por sus palabras y su compañía, a mis amigos, compañeros y todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido para el logro de mis objetivos.

Muchísimas gracias a todos por acompañarme en este camino.

Jhenny Karina Gonzáles Urquía.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser nuestro creador, mi luz y fortaleza, a él por su infinita bondad de iluminarme para hacer realidad la meta propuesta.

Al Dr. Hugo Enrique Huiman Tarrillo, por compartir sus conocimientos y asesoramiento que permitió el desarrollo del trabajo de investigación.

Al personal directivo, colaboradores y clientes del Banco del Banco de la Nación de Bagua, por brindarme las facilidades necesarias y su apoyo en la recolección de información.

La autora

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Presento a ustedes para su revisión la Tesis titulada: *Cultura organizacional y calidad del servicio en el Banco de la Nación, Bagua*; redactada de acuerdo al protocolo y a lo dispuesto en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo; elaborada para obtener el grado de Magíster en Gestión Pública.

En el proceso investigativo se abordó las variables cultura organizacional y calidad del servicio en sus dimensiones e indicadores; en esa medida, el presente documento se ha organizado en siete capítulos. El I comprende la Introducción; el II se refiere al Método, el III consigna los Resultados, en el IV se incluye la Discusión de resultados, el V indica las Conclusiones, el VI contiene las recomendaciones; y en el VII aparecen las referencias consultadas.

Al ponerlo a vuestra consideración, quedo a la espera de sus comentarios y recomendaciones, que me permitirán perfilar mejor el trabajo de investigación.

La autora

ÍNDICE

	Pág.
PÁGINA DEL JURADO	ii
DECLARACIÓN JURADA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x

I. INTRODUCCIÓN

1.1	Realidad problemática	11
1.2	Trabajos previos	16
1.3	Teorías relacionadas al tema	21
1.3.1	Teorías que fundamentan la investigación	21
1.3.2	Cultura organizacional	23
1.3.3	Calidad del servicio	27
1.4	Formulación del problema	32
1.5	Justificación del estudio	32
1.6	Hipótesis	33
1.7	Objetivos	33
1.7.1	Objetivo General	33
1.7.2	Objetivos Específicos	34

II. MÉTODO

2.1	Diseño de investigación	35
2.2	Variables, operacionalización	35
2.2.1	Definición conceptual	36
2.2.2	Definición operacional	36
2.2.3	Operacionalización de variables	37
2.3	Población y muestra	38
2.3.1	Población	38

2.3.2 Muestra	38
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	40
2.5 Métodos de análisis de datos	41
2.6 Aspectos éticos	41
III. RESULTADOS	42
IV. DISCUSIÓN	52
V. CONCLUSIONES	56
VI. RECOMENDACIONES	58
VII. REFERENCIAS	59
ANEXOS	64
01: Cuestionario sobre cultura organizacional	
02: Ficha Técnica Instrumental	
03: Cuestionario sobre calidad del servicio	
04: Ficha Técnica Instrumental	
05: Análisis de confiabilidad de los instrumentos	
06: Informes de validación a juicio de expertos	
07: Base de datos de los cuestionarios	
08: Documentos administrativos	
09: Evidencias fotográficas	

RESUMEN

El proceso investigativo estuvo guiado por el objetivo general: Determinar la relación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio en el Banco de la Nación, Bagua

Metodológicamente, la investigación fue de tipo básica en su nivel descriptivo correlacional con diseño no experimental; dentro de la muestra se incluyó a 13 colaboradores y 80 clientes del Banco de la Nación de Bagua, a estas unidades de análisis se les aplicó dos cuestionarios; a los colaboradores, para evaluar la cultura organizacional y otro a los clientes para evaluar la calidad del servicio; ambos se sometieron a validación y medición de su índice de confiabilidad. Luego de recoger los datos requeridos se analizaron con la estadística descriptiva e inferencial para la comprobación de hipótesis.

Al término del estudio, al evaluar la relación entre las variables cultura organizacional y la calidad del servicio en el Banco de la Nación de Bagua, se encontró que al 76,9% del nivel alto de la cultura organizacional le corresponde el nivel bueno en la variable calidad de servicio, demostrándose la relación directa entre estas dos variables, es decir, a un nivel alto de cultura organizacional en los trabajadores de la entidad bancaria, le correspondió un nivel bueno de calidad de servicio.

Palabras clave: Cultura organizacional, calidad del servicio, colaborador, cliente.

ABSTRACT

The investigative process was guided by the general objective: To determine the relationship between the organizational culture and the quality of the service in the Banco de la Nación, Bagua.

Methodologically, the research was of basic type in its descriptive correlation level with non-experimental design; In the sample, 13 collaborators and 80 clients of Banco de la Nación of Bagua were included, two questionnaires were applied to these units of analysis; to the collaborators, to evaluate the organizational culture and another to the clients to evaluate the quality of the service; both underwent validation and measurement of their reliability index. After collecting the required data, they were analyzed with descriptive and inferential statistics for hypothesis testing.

At the end of the study, when evaluating the relationship between the organizational culture variables and the quality of the service in the Banco de la Nación de Bagua, it was found that 76.9% of the high level of the organizational culture corresponds to the good level in the variable quality of service, demonstrating the direct relationship between these two variables, that is, a high level of organizational culture in the workers of the bank, it corresponded a good level of quality of service.

Keywords: Organizational culture, quality of service, collaborator, client.